

Déclaration de Performance Extra-Financière
– annexe au Rapport Annuel 2019

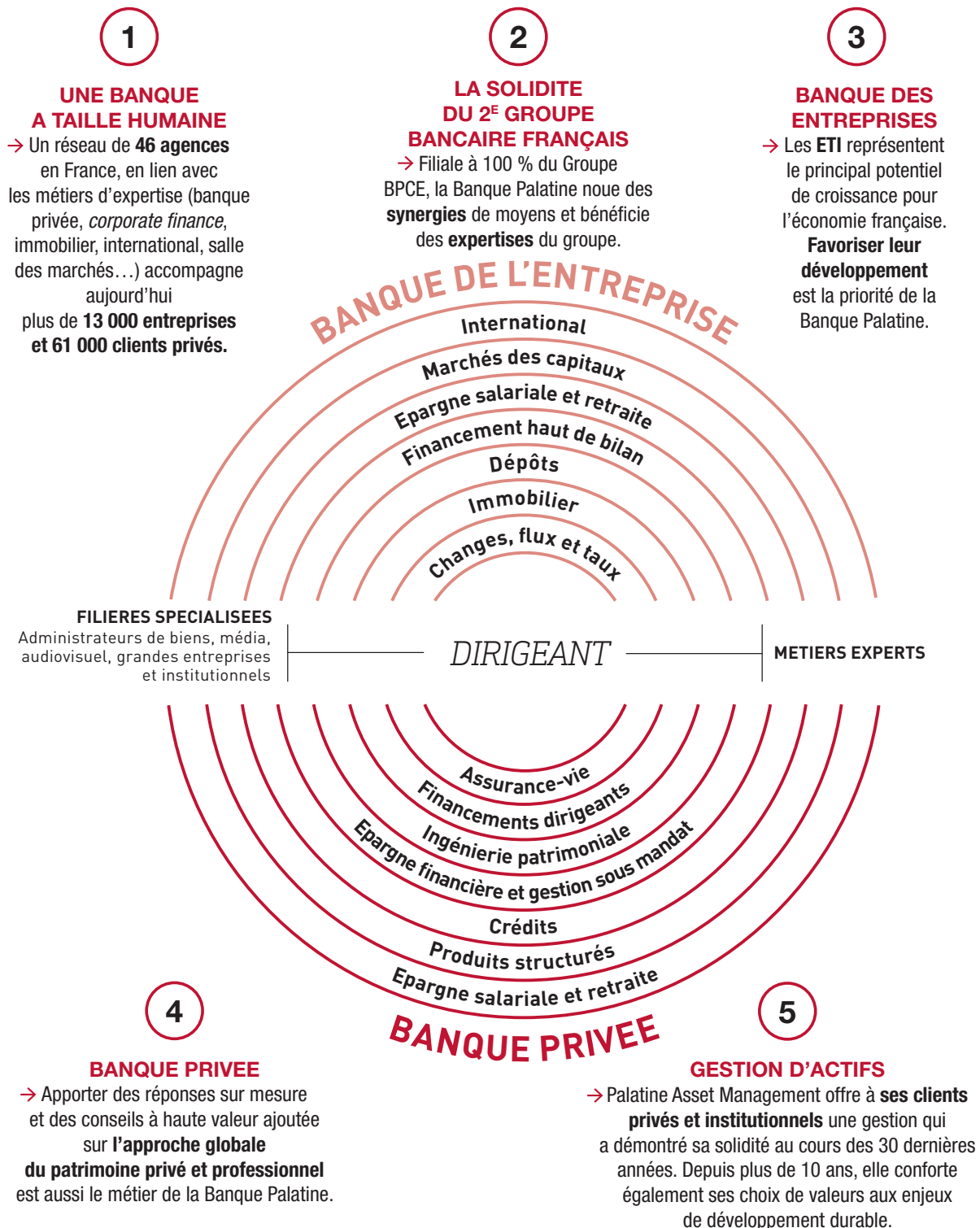


1 Déclaration de performance extra-financière

La Banque Palatine, un *business model* hybride au sein du Groupe BPCE

Depuis plus de 230 ans, la Banque Palatine établit une relation d'excellence et de partenariat avec chacun de ses clients entreprises, dirigeants et privés. Sa valeur ajoutée :

la proximité relationnelle, des expertises métiers reconnues et des solutions sur mesure qui reposent sur un business model singulier.



Une stratégie RSE au cœur de la stratégie Envol

La stratégie de responsabilité sociétale de la Banque Palatine est l'expression d'un engagement renouvelé depuis 2008. Les exigences de conformité sont strictement appliquées en cohérence avec la démarche de développement durable de BPCE, dont la Banque Palatine est filiale à 100 %.

Au-delà de la conformité, la Banque Palatine, banque à taille humaine, fait de sa responsabilité sociétale un enjeu majeur en suivant 3 principes :

- l'humain d'abord : pour entretenir une relation durable et sur mesure avec les clients et les collaborateurs ;
- l'accompagnement : pour être proche des clients comme financeur, mais également en véritable partenaire, au-delà du métier de banquier ;
- le travail en collectif : pour privilégier la co-construction et l'intelligence collective, pour susciter créativité, proactivité et enrichir les solutions proposées.

Les grands axes

La démarche RSE est construite autour de cinq axes :

- garantir l'éthique et la transparence de nos pratiques :
 - en veillant à agir de manière responsable et en incarnant une banque qui tient ses promesses,
 - pour créer les conditions nécessaires au développement d'une relation de confiance avec nos parties prenantes ;
- soutenir les acteurs de l'économie réelle :
 - en nous engageant aux côtés des ETI et en encourageant l'investissement socialement responsable,
 - pour contribuer à financer les acteurs ayant les meilleures pratiques sociales, environnementales ou de gouvernance ;
- faire vivre la diversité au quotidien :
 - en cultivant notre capital humain, en veillant à développer notre mixité et en nous engageant en faveur du handicap,
 - pour gagner en créativité et en performance ;
- prendre soin de l'environnement :
 - en nous mobilisant pour réduire notre empreinte environnementale et en encourageant la transition vers une économie plus durable,
 - pour contribuer à diminuer les émissions de gaz à effet de serre ;
- cultiver nos engagements dans la cité :
 - en matière de philanthropie avec la Fondation Palatine des ETI, en soutenant les arts et les lettres et en renforçant nos partenariats pour l'égalité des chances,
 - pour renforcer le sens de notre action.

La RSE au sein du plan stratégique Envol

Le plan stratégique Envol 2018-2020 exprime les ambitions d'une banque spécialisée, efficiente, engagée et humaine. Il est structuré en cinq orientations :

« Accélérons notre développement et adaptons notre modèle de distribution »

La Banque Palatine souhaite renforcer son positionnement de banque des ETI et de leurs dirigeants et poursuivre son développement sur le marché de la clientèle privée. Elle vise ainsi à accroître la valeur générée par son fonds de commerce, à créer de nouvelles sources de revenus, tout en maîtrisant son niveau de risque.

« Renforçons notre efficacité opérationnelle »

La migration sur la plateforme Equinoxe doit permettre de devenir plus efficaces, d'offrir plus de services digitaux et ainsi de mieux satisfaire les besoins des clients et des collaborateurs. La Banque Palatine a pour objectifs de simplifier ses processus et à développer la culture projet et d'amélioration continue.

« Misons sur notre capital humain et visons l'excellence »

Le capital humain de la Banque Palatine est un atout différenciant. L'audace, l'engagement et les expertises des collaborateurs ont permis de réaliser les ambitions passées et doivent permettre d'accélérer la transformation et le développement.

« Confortons notre engagement dans la société »

Afin de pérenniser sa position singulière de partenaire des ETI et « d'acteur de l'économie réelle », la Banque Palatine est déterminée à relever le défi de prendre pleinement en compte l'intérêt de la société dans son activité quotidienne.

« Développons les synergies au sein du Groupe BPCE »

L'appartenance au Groupe BPCE permet à la Banque Palatine d'allier la souplesse d'une ETI à la puissance du deuxième groupe bancaire français. Celui-ci contribue à élargir notre champ d'intervention sur le marché ainsi qu'à mutualiser les charges opérationnelles.

L'orientation « Confortons notre engagement dans la société » porte la démarche RSE à travers quatre grands projets :

- la création de la Fondation Palatine des ETI ;
- l'offre ISR ;
- l'offre Energies renouvelables ;
- la réduction de l'empreinte environnementale.

Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE

La matrice des risques brut/net

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, le groupe s'est appuyé, dans le cadre du plan TEC 2020, sur les travaux conduits depuis 2017 sur une analyse de ses principaux risques ESG.

Cette analyse est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques de la direction des risques, de la conformité et des contrôles permanents groupe (DRCCP) et a permis de définir :

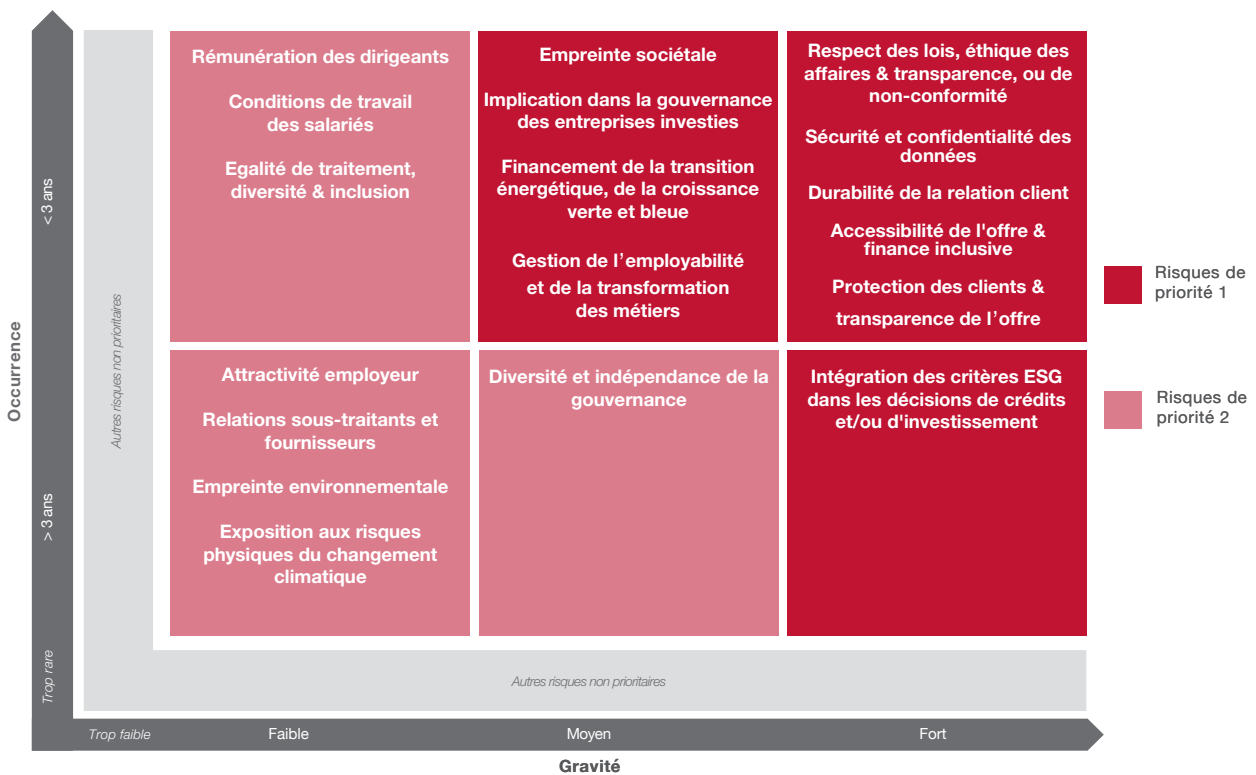
- un univers de vingt risques RSE répartis en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne. Ils ont été définis en fonction de la réglementation, des pratiques de place, des critères d'évaluation des agences de notation et des standards de RSE et de reporting (ex. *Task Force for Climate*) ; chaque risque fait l'objet d'une définition précise ;

- une méthodologie de cotation de ces risques, en fonction de leur fréquence et de leur gravité ;
- une méthodologie d'évaluation des dispositifs de maîtrise de ces risques (DMR).

La cotation de ces risques a été réalisée sur la base d'entretiens avec des experts métiers et a fait émerger, en 2018, 10 risques auxquels la Banque Palatine est exposée. Pour l'exercice 2019, une mise à jour de cette cotation a permis de corriger la première analyse afin d'obtenir la matrice des risques bruts ci-dessous.

Comme le confirme la présentation des démarches qui suivent, dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux, il apparaît que ces risques font tous l'objet d'engagements précis, via le plan stratégique Envol, ou au travers des plans d'action métiers qui sont présentés dans cette déclaration. Les indicateurs clés de performances associées qui permettront le suivi des projets figurent en annexe.

■ Matrice des risques bruts (ou inhérents de la Banque Palatine)



La proximité avec les clients

Assurer la sécurité des données et l'intégrité des outils

Fiabilité des informations

La Banque Palatine a créé une direction de la gouvernance des données depuis 2017 qui s'appuie sur une filière de correspondants *data* au sein des métiers. La complétude et la fiabilité des informations dans le strict respect de la réglementation sur la protection des données personnelles sont une préoccupation majeure de la Banque afin de répondre aux besoins de ses clients mais également aux contraintes légales et réglementaires.

Collecte et exploitation des données personnelles

La mise en œuvre du Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD), le 25 mai 2018, a conduit à la nomination au sein de la Banque Palatine d'un *Data Protection Officer* (DPO). Ce dernier s'appuie sur les référents Informatique et Liberté au sein des métiers de la Banque.

Le DPO veille à l'application de la réglementation en matière de protection des données personnelles. A ce titre, il accompagne, conseille et sensibilise les acteurs de la Banque.

Dans ce contexte, diverses actions ont été réalisées en 2019, notamment :

- le déploiement d'un réseau de référents Informatique et Liberté ;
- la mise à jour de la cartographie des traitements des données personnelles ;
- le suivi de la formation obligatoire dédiée à la protection des données personnelles ;
- des actions de sensibilisations auprès des métiers ;
- la revue des notices d'information sur la protection des données pour les clients et les collaborateurs de la Banque ;
- la formalisation de procédures dont une liée à la gestion des projets ;
- des mises à jour de documents de collecte de données et de contrats de sous-traitance ;
- la mise en place de reportings.

Dès 2018, la Banque s'est engagée auprès de ses clients et collaborateurs :

- à utiliser leurs données uniquement pour proposer un conseil et des offres personnalisés, un service de plus grande qualité et fournir tous les éléments pour aider à prendre les meilleures décisions ;
- à ce que la sécurité des données soit au cœur de ses actions ;

- à ne pas vendre de données personnelles, à ne jamais collecter ni traiter de données à leur insu et à respecter leurs choix en matière de sollicitation et de prospection commerciale ;
- à expliquer dans quel cadre sont utilisées les données personnelles au sein de la Banque Palatine ;
- à informer des droits en la matière.

La communication éventuelle de ces données est uniquement effectuée, avec une information claire, dans le cadre des obligations réglementaires ou pour des prestations définies avec des acteurs qui s'engagent à respecter la réglementation en vigueur.

Exposition au risque de changement climatique/inaccessibilité des bâtiments

Depuis 2018, la Banque a intégré, dans le cadre de son fonctionnement interne, une analyse de son exposition aux risques physiques du changement climatique. Le risque se définit par la dégradation des locaux utilisés par la Banque du fait d'événements climatiques extrêmes :

- l'inaccessibilité des lieux (siège social, siège administratif et agences) et des outils de travail empêcherait les collaborateurs de la Banque de réaliser ses opérations pour compte propre ou pour compte de ses clients ;
- le risque analysé est celui du risque d'inondation né d'une crue centennale, les bâtiments occupés exclusivement en métropole par la Banque ne l'exposant pas particulièrement aujourd'hui aux autres risques tels que froids ou chaleurs extrêmes, ouragans ou tsunamis.

Le risque d'inondation, et donc l'inaccessibilité des locaux, est jugé faible au regard de la totalité des locaux utilisés, puisqu'il ne concernerait que deux agences, situées en zone inondable par crue exceptionnelle de la Seine.

Intrusion dans le système d'information – cybercriminalité

Le Groupe BPCE a élaboré une Politique de sécurité des systèmes d'information groupe (PSSI-G) comprenant un dispositif collectif de vigilance cybersécurité. Cette politique définit les principes directeurs en matière de protection des systèmes d'information et précise les dispositions à respecter d'une part, par l'ensemble des établissements du groupe en France et à l'étranger et, d'autre part, au travers de conventions, par toute entité tierce, dès lors qu'elle accède aux systèmes d'information d'un ou de plusieurs établissements du groupe.

La PSSI-G matérialise les exigences de sécurité du groupe. Elle se compose d'une Charte SSI de 430 règles et fait l'objet d'une révision annuelle dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

Depuis 2017, les « usines informatiques » du groupe ont la responsabilité de la mise en œuvre et du contrôle de la PSSI dans leur établissement, en déchargeant ainsi les établissements

Déclaration de performance extra-financière

financiers. La Banque Palatine conservant une importante partie privative, des contrôles restent menés dans le cadre de l'établissement.

En 2019, BPCE a déployé un outil (DRIVE – Edition Archer) pour piloter la sécurité des systèmes d'information. Chaque établissement a dû définir la répartition entre les règles de la PSSI-G relevant de la responsabilité BPCE-IT (communautaire) et celles dont la responsabilité relève de l'établissement (privatif). Cette répartition est appelée « détournage ». Compte tenu de la migration du système d'information pour avril 2020, ces travaux sont reportés post-migration.

L'année 2019 est également marquée par la préparation de la migration sur le système Equinox.

La méthodologie de cartographie des risques opérationnels, articulant les approches SSI avec celles des métiers, a été intégrée au dispositif de cartographie des risques opérationnels groupe. Elle est déployée à l'ensemble des établissements depuis 2015.

Enfin, afin de faire face à la sophistication des attaques de cybersécurité, dans un contexte où les systèmes d'information sont de plus en plus ouverts sur l'extérieur, le groupe a mis en place, depuis 2014, un dispositif de vigilance, baptisé VIGIE. Ce dispositif a encore gagné en maturité et en industrialisation en obtenant le label « CERT » qui lui permet d'être reconnu internationalement. Ce gain en visibilité permet des échanges sécurisés avec n'importe quel autre « CERT » mondial.

Ce partage d'informations entre les établissements du groupe et leurs pairs permet d'anticiper, au plus tôt, les incidents potentiels et d'éviter qu'ils ne se propagent. En cas d'incident SSI qualifié de majeur, le processus de gestion des alertes et de crise est activé, tel que défini par le Responsable du plan d'urgence et de poursuite de l'activité.

Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité

Corruption

La prévention de la corruption fait partie d'un ensemble de mesures de sécurisation financière qui traduit l'engagement du Groupe BPCE, adhérent au Pacte mondial des Nations unies. Depuis le 16 septembre 2017, les dispositions de la loi Sapin II donnent un cadre normatif à la lutte contre la corruption avec un volet préventif et un volet répressif.

Les collaborateurs sont appelés à la plus grande vigilance au regard des sollicitations et pressions dont ils peuvent être l'objet, ou des situations révélant notamment des commissions anormalement élevées ou surfacturées, ainsi que des rencontres informelles et privées avec des entreprises publiques.

A la Banque Palatine, dans le cadre du contrôle interne et en application de la Charte conformité groupe, la direction de la conformité et des contrôles permanents a mis en place plusieurs niveaux de contrôle qui relèvent de la conformité, de la déontologie et de la sécurité financière.

Les mesures prises pour lutter contre le risque de corruption se déclinent à partir du règlement intérieur de la Banque dont un chapitre est dédié à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Les salariés doivent veiller à avoir un comportement conforme à l'éthique professionnelle et concourir, au titre de leurs obligations de vigilance et/ou de déclaration de soupçon, à la prévention du blanchiment de capitaux, du financement du terrorisme, de la lutte contre la fraude et de la corruption.

Ces dispositifs sont repris dans les procédures et documentations concernant notamment les thèmes suivants :

- cartographie des risques de corruption ;
- sécurité financière : lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et lutte contre la fraude interne et externe ;
- gestion des embargos ;
- entrée en relation avec les tiers/intermédiaires (connaissance client/intermédiaires, éthique des pratiques commerciales, transparence de la structure juridique, absence de lien d'intérêts connu entre le tiers et un agent public (PPE)) ;
- politique d'achat, sélection des fournisseurs, conseils... ;
- prévention et gestion des conflits d'intérêts ;
- politiques des cadeaux, avantages, invitations, voyages, libéralités, notes de frais ;
- sélection des intermédiaires et apporteurs d'affaires ;
- confidentialité ;
- formation obligatoire des collaborateurs sur « Les incontournables de l'éthique professionnelle » ;
- dispositif d'alerte interne ;
- dispositifs de contrôle.

En 2019, aucune sanction pour comportement anticoncurrentiel ou infraction aux lois antitrust et pratique monopolistique n'a été prononcée à l'encontre de la Banque Palatine.

Blanchiment/financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme repose sur une cartographie des risques de non-conformité par processus ainsi que sur un dispositif de maîtrise des risques comprenant pour la partie sécurité financière :

- des procédures sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et sur la lutte contre la fraude interne et externe (dont annexes dédiées aux chèques et virements) ;
- un plan de formation LAB/FT ;
- des interventions et actions de sensibilisation ainsi que la tenue régulière d'un Comité des fraudes externes qui réunit les différentes directions concernées (sécurité financière, risques opérationnels, SSI...).

Dispositif de formation aux politiques/procédures antiblanchiment

Ces dispositifs reposent sur une cartographie des risques de non-conformité par processus ainsi que sur un dispositif de maîtrise des risques comprenant :

- pour la partie sécurité financière :
 - des procédures sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et lutte contre la fraude interne et externe (dont annexes dédiées aux chèques et virements),
 - un dispositif de formation LAB/FT,
 - des interventions et actions de sensibilisation ainsi que la tenue régulière d'un Comité des fraudes externes qui réunit les différentes directions concernées (sécurité financière, risques opérationnels, SSI...);
- pour la partie déontologie :
 - le règlement intérieur, la Charte de conformité et de déontologie,
 - une formation en *e-learning* sur les incontournables de l'éthique professionnelle,
 - une procédure de remontée des alertes par les collaborateurs.

En fin d'année 2017, un premier exercice de cartographie d'exposition aux risques de corruption a été réalisé sur instructions du Groupe BPCE et selon le principe d'une cartographie simple permettant une évaluation à dire d'expert sur la base de :

- l'exposition aux risques de corruption selon les différentes catégories de tiers en relation avec la Banque ;
- les segments de clientèle en faisant un focus sur certaines catégories de clientèle identifiées comme sensibles ;
- les tiers externes type conseils, fournisseurs, apporteurs d'affaires, intermédiaires ;
- l'efficacité du dispositif de maîtrise des risques en fonction de l'existence de procédures visant à réduire l'exposition aux risques de corruption.

Sur une échelle de 1 à 4, l'évaluation globale des dispositifs de maîtrise des risques à dire d'expert a été notée 2 (efficace) et l'évaluation générale de l'exposition aux risques de corruption a été notée 2 (moyen).

La corruption, qui se définit comme l'agissement par lequel une personne propose ou consent un avantage indu à une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

Le Groupe BPCE condamne la corruption sous toutes ses formes et en toutes circonstances. Dans ce cadre, il est signataire du Global Compact (Pacte mondial des Nations unies) dont le dixième principe concerne l'action « contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin ».

Indicateurs Groupe Banque Palatine

	2019	2018	2017
% de salariés formés à la lutte antiblanchiment de l'entité (hors ALD)	88	97	72

En 2019, on note un taux de réalisation des formations LAB en retrait. Cela s'explique par la nature de la campagne en 2019 : à destination des nouveaux embauchés uniquement, là où en 2018, il s'agissait d'une campagne Banque.

Fraude

La direction des risques, de la conformité et des contrôles permanents anime le dispositif de prévention et traitement des cas de fraudes au sein de l'établissement. Pour ce faire, des requêtes de détection d'anomalies sont exploitées par une cellule dédiée. Cette même unité recense tous les cas de fraudes ou tentatives détectées. Ce dispositif est complété par un Comité fraudes. Celui-ci est constitué des représentants des principaux métiers de la Banque, du réseau, de la communication, et des risques opérationnels, pour identifier et suivre les plans d'action identifiés, pour répondre aux fraudes ou tentatives de fraudes détectées. La cellule fraude est également en charge des actions de prévention, notamment au travers d'actions de formations et de communication.

Ces dispositifs de prévention et suivi des fraudes seront encore renforcés à l'issue de la migration informatique en cours, qui permettra d'intégrer la totalité du dispositif déployé par le Groupe BPCE au sein de ses établissements.

Conflit d'intérêts

Conformément à la réglementation, la Banque Palatine a établi et maintient une politique d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

Cette politique a pour objectif de s'assurer que la Banque Palatine respecte les bonnes pratiques professionnelles et exerce ses activités de façon honnête, loyale et professionnelle dans le respect de la primauté des intérêts de ses clients.

Dans ce cadre, des mesures d'organisation et des règles ont été mises en place pour prévenir les conflits d'intérêts, en particulier :

- des règles de déontologie imposant une obligation de discrétion ou de confidentialité pour toute information recueillie à l'occasion d'opérations avec la clientèle et visant à assurer l'équité et la loyauté requises dans les relations avec les clients ;
- la séparation hiérarchique et physique entre les activités pouvant entraîner des conflits d'intérêts en limitant l'accès aux informations confidentielles ou privilégiées ;
- l'identification et le contrôle des rémunérations reçues ou versées par les établissements à l'occasion des opérations réalisées avec les clients ;
- la transparence en matière de cadeaux ou avantages reçus dans le cadre des activités professionnelles ;

Déclaration de performance extra-financière

- la transparence des mandats sociaux exercés par les dirigeants des établissements ou leurs collaborateurs dans le cadre de leurs fonctions professionnelles ou à titre privé ;
- le suivi et le contrôle de la qualité et de la régularité des engagements et des prestations fournies par des prestataires externes.

Investisseurs : transparence

Les nouvelles réglementations relatives aux marchés des instruments financiers, MIF2 et PRIIPS (*Packaged Retail Investment and Insurance-Based Products*) font l'objet d'une attention particulière de la part de la Banque Palatine. Leurs dispositions renforcent tout particulièrement la transparence des marchés et la protection des investisseurs, impactent la Banque, dans sa dimension de distributeur d'instruments financiers, en renforçant la qualité des parcours clients sur l'épargne financière et l'assurance, en nécessitant :

- la validation des nouvelles activités et nouveaux produits en Comité d'agrément des produits et services ;
- l'adaptation des recueils de données client et de la connaissance du client (profil client, caractéristiques des projets du client en termes d'objectifs, d'acceptation et de tolérance aux risques et d'horizon de placement) et développements informatiques permettant l'adéquation en matière de conseil ;
- la formalisation du conseil au client (rapport d'adéquation) et de son acceptation du conseil (le cas échéant émission des alertes informant le client en cas de fluctuation importante de ses avoirs) ;
- l'organisation des relations entre les producteurs et les distributeurs pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires en la matière ;
- la prise en compte des dispositions relatives à la transparence des frais et des charges ;
- l'élaboration de reportings à valeur ajoutée à destination des clients et la conservation des échanges dans le cadre de la relation et des conseils apportés aux clients ;
- le reporting direct des transactions et déclarations des opérations aux régulateurs et vis-à-vis du marché, obligations de *best execution* et *best selection* ;
- les formations des collaborateurs à la conduite du changement liée à ces nouveaux dispositifs ;
- l'information plus claire sur les frais et leur impact sur les rendements sous la forme d'un récapitulatif annuel de frais mais aussi avant chaque opération.

La finance inclusive

Les mesures d'inclusion financière sont des objectifs importants des banques de détails. La Banque Palatine, filiale du Groupe BPCE, lui-même acteur important de la finance inclusive, prend à cœur ce sujet et ceci alors que la typologie de sa clientèle de particuliers, à qui sont consacrés les textes sur ce sujet, ne présente pas *a priori* les caractéristiques d'une clientèle financièrement fragile.

Dans ce contexte, la Banque Palatine a adapté sa tarification au regard des obligations légales et professionnelles, de septembre et décembre 2018, sur le plafonnement des frais d'incidents, à savoir :

- la mise en place depuis début 2019 d'un plafond de frais d'incidents de 25 euros par mois pour les clients se trouvant en situation de fragilité financière ;
- et d'un plafond de frais d'incident de 16,5 euros par mois pour les clients détenteurs de l'Offre à la clientèle fragile.

Mais, elle n'a pas vocation pour autant à développer d'autres dispositifs pour lutter contre l'exclusion bancaire.

Ce constat et la préconisation du groupe de mise en place d'une cellule dédiée à la clientèle fragile ont conduit la Banque Palatine à s'orienter vers une entité du groupe (BPCE Solutions Crédit) spécialisée sur ces sujets d'inclusion. Cette entité est en effet à même d'améliorer la gestion du client en situation de fragilité financière et sa satisfaction du fait de sa grande sensibilité aux risques, à la réglementation et aux solutions spécifiques à cette typologie de clientèle.

Le traitement du surendettement a ainsi été externalisé auprès de cette structure fin novembre 2019.

Un premier rendez-vous d'externalisation du traitement de la clientèle financièrement fragile est également intervenu avec pour objectif de transférer le traitement de cette clientèle post-migration informatique, afin que la détection avérée de cette clientèle repose désormais sur des outils communautaires.

La protection des clients

Les règles de protection des clients existent pour corriger l'asymétrie d'information entre le client (pas toujours en mesure d'évaluer correctement les avantages, inconvénients et risques d'un produit) et le professionnel, collaborateur d'un établissement financier. Il s'agit pour les professionnels d'adopter des comportements et des pratiques commerciales loyales, prenant en compte les intérêts des clients, limitant les risques pour ceux-ci et prévenant les risques de conflits d'intérêts au préjudice des clients.

Les dispositifs déjà évoqués dans les points précédents (conflit d'intérêts, transparence, etc.) et les points qui suivent (éthique et gouvernance, etc.) expliquent les mesures mises en place concernant le sujet de la protection de la clientèle et des bonnes pratiques commerciales tout au long du processus commercial. Néanmoins, les efforts portent également sur une meilleure segmentation de la clientèle, voire sa prise en charge par des filières dédiées, afin que les collaborateurs puissent apporter la meilleure expertise sur leurs segments spécifiques.

En l'absence de possibilité de créer une filière dédiée au sein de la Banque, le recours à des prestataires externalisés, comme celui sollicité dans le cadre de l'inclusion bancaire, reste une solution envisageable.

Ethique et gouvernance

Conformément à son plan stratégique, le Groupe BPCE s'est doté depuis 2018 d'un Code de conduite et d'éthique groupe. Celui-ci a

été validé par le Comité de direction générale et le Comité coopératif et RSE, émanation du Conseil de surveillance de BPCE.

Il s'agit d'un code :

- reposant sur des valeurs et des standards internationaux ;
- pratique, avec des cas concrets illustratifs ;
- présenté en trois étapes : un message de la direction générale et des principes de conduite, une approche par métier pour la conception des cas pratiques (intérêt du client, responsabilité employeur, responsabilité sociétale) et une validation et un déploiement dans les établissements et les filiales.

Le Code de conduite et d'éthique, fruit d'un travail collaboratif au sein du groupe, présente les principes qui doivent guider l'action des collaborateurs au service de leur entreprise, de l'économie et de la société ainsi que les règles de conduite qui en découlent dans leur activité.

Ce code a été présenté au Comité social et économique de la Banque Palatine en décembre 2018.

Après la publication de ce code, tous les collaborateurs ont reçu une formation afin d'en maîtriser les principes, de mettre en place une gouvernance éthique, d'intégrer l'éthique dans les processus des ressources humaines et d'assurer la cohérence entre le code et les procédures internes.

Une formation sur les « fondamentaux de l'éthique » est d'ores et déjà déployée au sein du groupe et est également alimentée en conséquence.

Par ailleurs, afin d'appliquer ces règles au plus haut niveau de la Banque Palatine, le Conseil d'administration a adopté en décembre 2018, à l'unanimité, la Charte de déontologie de l'administrateur de la Banque Palatine.

Ainsi, conformément aux articles L. 511-51 et L. 511-52 du Code monétaire et financier issus de la transposition de la directive CRD IV, l'administrateur s'engage :

- à disposer à tout moment de l'honorabilité, des connaissances, des compétences et de l'expérience nécessaires à l'exercice de ses fonctions ;
- à consacrer un temps suffisant à l'exercice de ses fonctions ;
- à respecter les règles limitant le cumul des mandats ;
- à connaître les règles de fonctionnement propres à la forme juridique de la Banque, la réglementation relative à sa fonction et le fonctionnement interne du conseil ;
- à être au fait de l'environnement économique, social et institutionnel national et international et à mettre à jour ses connaissances ;
- à intervenir et à exprimer clairement son point de vue et ses interrogations ;
- à ne pas solliciter, recevoir ou accepter un avantage direct ou indirect en rapport avec le mandat qu'il exerce dans la Banque ;

- à s'efforcer d'éviter tout conflit pouvant exister entre ses intérêts et ceux de la Banque.

Toujours mieux servir les clients sur le long terme

La qualité de la relation client

La Banque Palatine place l'amélioration du service et la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie et de son nouveau plan stratégique Envol.

La politique qualité est orientée dans une volonté permanente de satisfaire ses clients et se traduit en interne par une recherche constante d'amélioration continue de ses processus. Son plan stratégique Envol traduit notamment deux ambitions fortes, la montée en gamme du service client et l'accélération de l'amélioration des processus clients.

La démarche qualité de la Banque Palatine se veut transversale et implique l'ensemble des collaborateurs de la Banque. C'est une démarche qui favorise l'engagement des collaborateurs en investissant sur leur expertise et leurs qualités relationnelles et en récompensant les performances liées à la satisfaction des clients.

L'écoute client tant au plan qualitatif que quantitatif est un des principes fondateurs de la démarche qui permet à la Banque Palatine de mieux comprendre ses clients et de servir au mieux leurs intérêts. Son dispositif d'écoute client lui permet non seulement de mesurer la satisfaction de ses clients mais également l'efficacité des actions engagées pour améliorer sa qualité de service.

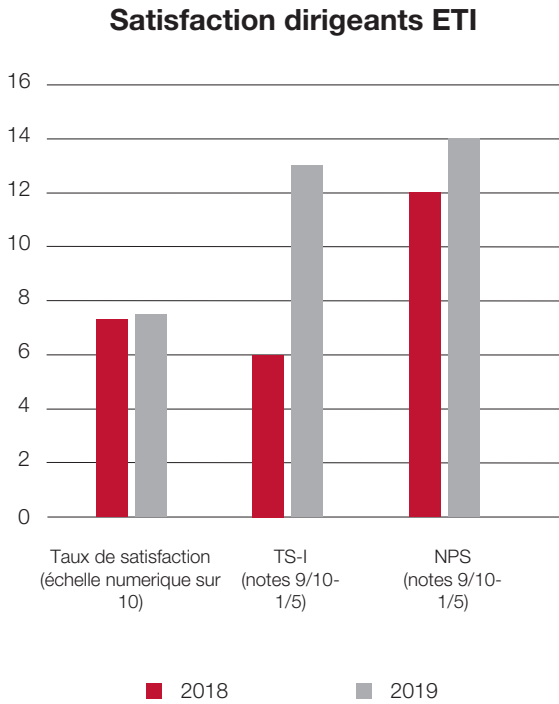
En 2019 ont été réalisés les différents types d'enquêtes clients suivants :

- trois baromètres de satisfaction annuels (enquêtes dites « à froid ») : un sur la clientèle privée, un sur la clientèle entreprise et un sur la clientèle des dirigeants d'entreprise ;
- quatre vagues d'enquêtes trimestrielles par marché, sur les processus majeurs (enquêtes dites « à chaud » ou sur événements) : relation client (entrée en relation), crédits, assurance-vie et flux ;
- six enquêtes annuelles (de type « à froid ») pour les métiers spécialisés de l'entreprise : immobilier d'entreprise, salle des marchés, professions réglementées de l'immobilier, majeurs protégés, international (entreprise) et Palatine Asset Management (enquête de Place).

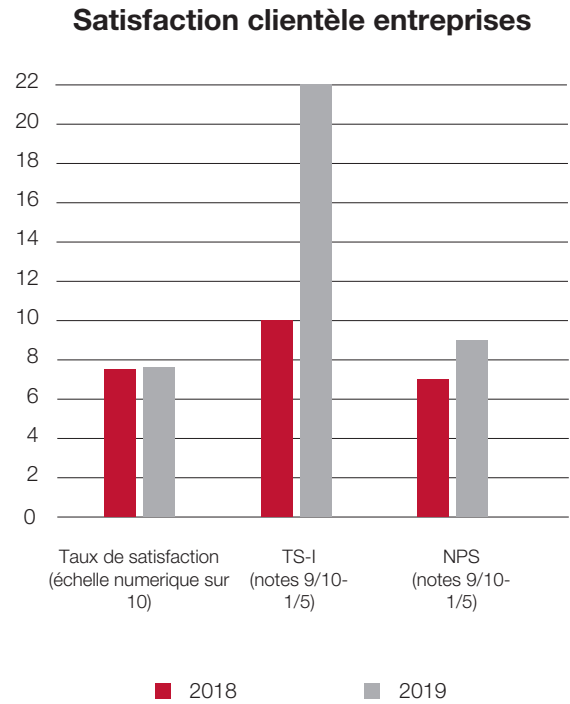
Le NPS (*Net Promoter Score*) a été retenu comme indicateur de clé par le Groupe BPCE et la Banque Palatine car il permet de comparer la recommandation et l'expérience client avec les autres acteurs bancaires mais également avec d'autres types d'entreprises de service. Cet indicateur est reconnu internationalement et, au-delà de la satisfaction des clients, il mesure la recommandation de la marque à son entourage.

Le niveau des NPS obtenus en 2019, positifs sur les différentes cibles de clientèle, confirme la relation d'excellence et de partenariat que la Banque Palatine entretient avec ses clients et en particulier le modèle de double relation entretenu avec les dirigeants d'entreprise.

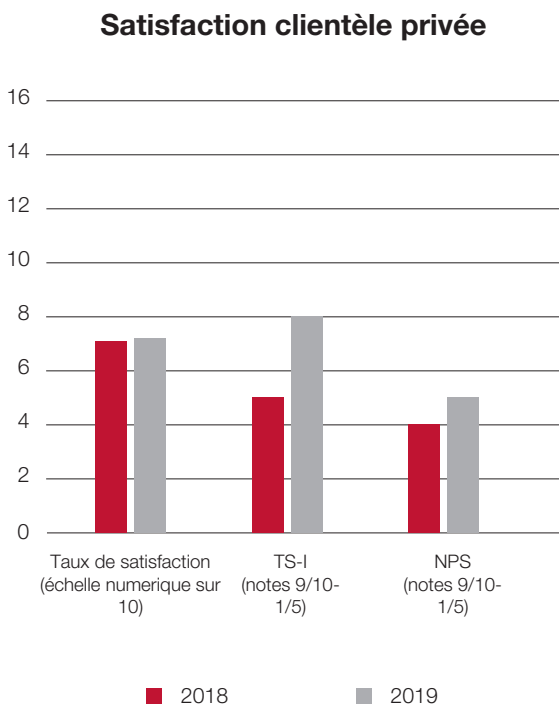
Satisfaction dirigeants ETI



Satisfaction clientèle entreprises



Satisfaction clientèle privée



Une culture d'entreprise basée sur le capital humain

Enjeux

Dans un environnement bancaire très contrasté et avec des ambitions pour la Banque Palatine de montée en gamme, la direction des ressources humaines est présente pour soutenir et accompagner le déploiement du plan stratégique Envol 2018/2020.



L'un des axes stratégiques du plan repose, de fait, sur « Misons sur notre capital humain et visons l'excellence ».

Dans ce contexte, les enjeux des ressources humaines sont les suivants :

- donner aux salariés les moyens d'exercer leur métier dans les meilleures conditions ;
- permettre à chacun d'être acteur de son évolution professionnelle ;
- clarifier les principes d'évolution, de promotion et de mobilité interne, afin de garantir l'égalité des chances et l'équité des parcours ;
- donner à chacun les moyens d'être accompagné, afin de disposer d'une meilleure visibilité sur sa situation professionnelle ;
- recruter en interne et en externe ;
- poursuivre et développer notre politique de diversité et de mixité.

Cet accompagnement du professionnalisme et du développement des compétences doit permettre de fidéliser et de faire grandir l'ensemble des collaborateurs pour accroître la performance de la Banque et accompagner les transformations à venir qui, à l'ère du numérique, vont accélérer les processus de productivité, et ainsi modifier les métiers.

Dans ce contexte, des moyens sont mis en œuvre pour que les salariés cultivent leur employabilité et leur adaptabilité et ce au travers d'une véritable politique de gestion dynamique des métiers et des compétences.

Structure des effectifs

Au 31 décembre 2019, l'effectif se positionne à 1 320 collaborateurs dont 86 % sont en CDI *versus* 91 % en 2018, et ceci en est lien avec les décisions prises dans le cadre du plan stratégique Envol (migration du système d'information de la Banque). Aussi, les recrutements de l'exercice 2019 ont été particulièrement nombreux.

La proportion de CDI est moindre que celle des années précédentes, en raison des renforts ponctuels dans le cadre des travaux préparatoires du projet Pégase. En effet, à ce titre, il a été embauché 69 CDD. L'effectif CDI est toutefois en progression avec 31 CDI supplémentaires au 31 décembre 2019.

Les femmes sont toujours majoritaires et représentent toujours 52 % de l'effectif total, cet indicateur est stable sur les trois dernières années.

La proportion de cadres est en légère diminution, passant de 66 % en 2018 à 64 % en 2019. Cette évolution conjoncturelle est liée aux renforts en CDD qui sont majoritairement embauchés au statut non-cadre.

La politique de recrutement des contrats en alternance se poursuit avec 47 jeunes collaborateurs en apprentissage ou contrat de professionnalisation, soit le même nombre qu'au 31 décembre 2018.

Répartition des effectifs par contrat, statut et sexe

Les effectifs de la Banque Palatine ne sont présents que sur le territoire français ; la répartition géographique n'est donc pas indiquée.

nc : non concerné

nd : non disponible

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Effectifs totaux en CDI et CDD avec alternance	1 320	30	1	1 205	27	1	1 215	26	1
Effectifs totaux en CDI et CDD (hors alternance et stagiaires vacances)	1 273	29	1	1 158	27	1	1 172	26	1
Nombre de CDI	1 129	29	1	1 098	26	1	1 134	26	1
% de CDI par rapport à l'effectif total	85,53	96,67	100	91,12	96,30	100	93,33	100	100
Nombre de CDD (y compris alternants)	191	1	0	107	1	0	81	0	0
% de CDD par rapport à l'effectif total	14,47	3,33	0	8,88	3,70	0	6,67	0,00	0
Effectif cadre total	840	30	0	794	27	0	807	26	0
% de l'effectif cadre par rapport à l'effectif total	63,64	100,00	0	65,89	100	0	66,42	100	0
Effectif non-cadre total	480	0	1	411	0	1	408	0	1
% de l'effectif non-cadre par rapport à l'effectif total	36,36	0,00	100	34,11	0	100	33,58	0	100
EFFECTIF TOTAL SALARIEES REPARTITION PAR CLASSE D'AGE	688	10	1	632	9	1	640	8	1
18-<26 ans	58	2	0	48	1	0	44	0	0
26-<31 ans	93	0	0	87	0	0	85	0	0
31-<36 ans	109	0	1	99	1	1	106	1	1
36-<41 ans	104	0	0	89	0	0	83	1	0
41-<46 ans	69	1	0	67	1	0	75	1	0
46-<51 ans	59	0	0	49	1	0	44	1	0
51-<56 ans	83	3	0	89	3	0	103	3	0
56-<61 ans	98	4	0	91	2	0	86	1	0
61 ans et plus	15	0	0	13	0	0	14	0	0
% de l'effectif salariées par rapport à l'effectif total	52,12	33,33	100	52,45	33,33	100	52,67	30,77	100
EFFECTIF TOTAL SALARIE REPARTITION PAR CLASSE D'AGE	632	20	0	573	18	0	575	18	nc
18-<26 ans	60	0	nc	35	1	nc	29	1	nc
26-<31 ans	84	6	nc	88	2	nc	85	2	nc
31-<36 ans	98	0	nc	78	0	nc	84	0	nc
36-<41 ans	83	1	nc	81	1	nc	70	1	nc
41-<46 ans	69	0	nc	55	1	nc	72	3	nc
46-<51 ans	69	4	nc	73	3	nc	63	2	nc
51-<56 ans	61	2	nc	58	4	nc	71	4	nc
56-<61 ans	85	6	nc	80	4	nc	70	3	nc
61 ans et plus	23	1	nc	25	2	nc	31	2	nc
% de l'effectif salariés par rapport à l'effectif total	47,88	66,67	nc	47,55	66,67	nc	47,33	69,23	nc

L'appartenance de la Banque Palatine au Groupe BPCE offre la possibilité de travailler dans une entreprise à dimension humaine, tout en bénéficiant des opportunités de carrière et de mobilité d'un grand groupe.

Pour l'exercice 2019, le nombre total d'embauches en contrat à durée indéterminée (CDI) s'élève à 154 collaborateurs et 165 en contrat à durée déterminée (CDD hors alternance). Cela représente des volumes d'embauche en augmentation de 62 % par rapport à 2018. Cette évolution étant principalement liée aux renforts en CDD dans le cadre du projet de migration du système d'information de la Banque, mais les recrutements CDI représentent tout de même 14 % de l'effectif CDI.

Les embauches en CDI se font encore majoritairement au statut cadre (68 % des recrutements CDI en 2019 contre 64 % en 2018). Pour les CDD, la part des recrutements au statut cadre passe de 21 % en 2018 à 18 % en 2019, là encore en lien avec les nombreux renforts temporaires en lien avec le projet de migration.

La part des femmes dans les recrutements CDI est en recul par rapport à 2018. En 2019, les femmes représentent 49 % des embauches CDI, là où elles représentaient 52 % des embauches CDI en 2018.

La répartition des embauches en CDI par tranche d'âge évolue en 2019, après deux années stables. On constate que la part des moins de 30 ans diminue (- 13 points) au profit des collaborateurs de plus de 40 ans (+ 12 points sur les 40 ans et plus). Ce changement peut être mis en lien avec le recrutement de profils plus expérimentés en cohérence avec la stratégie de montée en gamme dans le cadre du plan stratégique Envol.

Sur l'année 2019, 17 créations de postes ont été réalisées dans le cadre du plan stratégique pour accompagner le développement de l'entreprise, dont 3 proviennent du Groupe BPCE. Ces chiffres s'expliquent par la poursuite du plan stratégique Envol 2018-2020 avec une attention toute particulière portée aux engagements sur le recrutement d'experts métier (h/f) liés à la montée en gamme sur nos deux marchés : entreprises et clientèle privée. La Banque Palatine a renforcé son rôle d'acteur économique dynamique dans son secteur d'activité et sur son cœur de métier (les ETI et leurs dirigeants).

En parallèle, dans le prolongement du lancement de sa marque employeur en septembre 2018, la Banque Palatine a développé sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux, augmenté son nombre d'ambassadeurs porteurs de la marque (passage de 13 à 16) et animé la cooptation renforçant les notions d'engagement et d'appartenance de nos salariés :

- **cooptation** : sur la période 2016-2018, 30 recrutements, dont 18 en CDI, ont été réalisés.

Sur la seule période 2019, 14 cooptations ont été réalisées avec un taux de transformation de 100 % ;

- **parution des offres** : les annonces passent par le portail groupe avec une forte accélération sur LinkedIn et Indeed. Elles sont relayées par nos ambassadeurs et les managers directement concernés par le recrutement. Un partenariat pilote lié à l'attractivité de la Banque a été mis en place avec Golden Bees sur le quatrième trimestre 2019.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Total des embauches de cadres en CDI	104	6	0	68	3	0	60	1	0
Total des embauches de cadres en CDD	29	0	0	19	1	0	17	0	0
Total des embauches de non-cadres en CDI	50	0	0	38	0	0	30	0	0
Total des embauches de non-cadres en CDD	136	0	0	72	0	0	57	0	0
Total des embauches de femmes en CDI	75	1	0	55	2	0	49	1	0
Total des embauches de femmes en CDD	93	0	0	55	0	0	50	0	0
Total des embauches d'hommes en CDI	79	5	0	51	1	0	41	0	0
Total des embauches d'hommes en CDD	72	0	0	36	1	0	24	0	0

Répartition des départs par contrat, motif et sexe

Le nombre de départs en 2019 est en recul par rapport à 2018. On comptabilise 123 départs de CDI contre 142 en 2018. La Banque Palatine constate moins de départs en retraite en 2019 (12 départs

de moins), moins de démissions (9 départs de moins) et moins de mobilités au sein du groupe (8 départs de moins). On constate en revanche plus de fin de période d'essai (8 départs de plus), ce qui s'explique notamment par l'augmentation du volume d'embauches en CDI.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre total de salariés en CDI ayant quitté l'entité	123	3	0	142	3	0	101	1	0
dont nombre de départs à la retraite	22	0	0	34	2	0	29	0	0
% de départs à la retraite sur l'effectif total des CDI	1,95	0,00	0	3,10	7,69	0	2,56	0	0
dont nombre de licenciements	14	0	0	11	0	0	6	0	0
% de licenciements par rapport à l'effectif total des CDI	1,24	0,00	0	1,00	0	0	0,53	0	0
Ancienneté moyenne de l'effectif CDI ayant quitté l'entité	11,40	5,24	0	14,48	19,32	0	13,70	5,60	0
DEPARTS CHEZ LES SALARIEES EN CDI PAR MOTIFS	63	1	0	73	1	0	52	1	0
<i>Démission</i>	30	0	0	32	0	0	15	0	0
<i>Licenciement</i>	5	0	0	6	0	0	5	0	0
<i>Mutation groupe</i>	4	0	0	6	0	0	4	0	0
<i>Retraite</i>	12	0	0	19	0	0	16	0	0
<i>Rupture conventionnelle</i>	7	1	0	8	1	0	9	1	0
<i>Rupture période d'essai</i>	4	0	0	2	0	0	3	0	0
<i>Autres motifs</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTS CHEZ LES SALARIES EN CDI PAR MOTIFS	60	2	0	69	2	0	49	0	0
<i>Démission</i>	26	0	0	33	0	0	16	0	0
<i>Licenciement</i>	9	0	0	5	0	0	1	0	0
<i>Mutation groupe</i>	4	0	0	10	0	0	10	0	0
<i>Retraite</i>	10	0	0	15	2	0	13	0	0
<i>Rupture conventionnelle</i>	2	1	0	3	0	0	5	0	0
<i>Rupture période d'essai</i>	9	1	0	3	0	0	3	0	0
<i>Autres motifs</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0

La qualité de vie au travail (QVT)

Fruit d'une réflexion collective, la Banque a signé, en novembre 2017, un accord sur la qualité de vie au travail. Cet accord comprend 44 mesures autour de cinq thématiques essentielles au développement du bien-être au travail.

La signature de cet accord s'est accompagnée de quatre autres accords spécifiques :

- un accord relatif aux horaires variables apportant plus de souplesse en termes d'heures d'arrivée et de départ et de récupération ;
- un accord relatif au don de jours avec un abondement de l'entreprise de 20 % ;

- un accord relatif à la semaine de quatre jours ;
- un accord relatif aux modalités d'exercice du droit d'expression.

L'année 2019 a permis de pérenniser les actions QVT : au 31 décembre 2019, sur les 44 mesures prévues, trois restent à déployer. Cet état des lieux témoigne de la dynamique enclenchée et de la volonté d'inscrire la QVT dans la durée.

Les actions emblématiques ont porté sur :

- le suivi d'un barème annuel QVT :

Le questionnaire transmis aux collaborateurs a eu pour objectif de mesurer leurs perceptions sur la qualité de vie au travail, dresser un état des lieux de la satisfaction sur les actions

engagées et les attentes du corps social. Ces dernières portent sur le développement du télétravail, l'aménagement des locaux, les équipements informatiques et la mise en place d'activité de bien-être.

Le taux de réponse a été de 45 % avec 76 % des répondants se déclarant satisfaits de leurs conditions de travail et une note supérieure à cinq sur l'évaluation globale de leur qualité de vie au travail (échelle de 0 à 10) ;

- le partage de la stratégie de la Banque et notamment l'appropriation du plan stratégique pour donner du sens au travail ;
- des ateliers de sensibilisation sur le travail sur écran avec un ergonome ;
- des conférences sur la gestion des carrières afin de rendre chaque collaborateur acteur de son évolution professionnelle (visibilité et outils) ;
- des conférences sur le mécénat et bénévolat de compétence ;
- la semaine de la solidarité Palatine : la première édition de la semaine de la solidarité s'est tenue en juin 2019 au profit de plusieurs associations (Banque alimentaire, Croix-Rouge...). Au cours de cette semaine, les collaborateurs le souhaitant, pouvaient consacrer une journée à une action solidaire sur le temps de travail, avec un abondement de 50 % offert par la

Banque. L'objectif de cette semaine, au-delà de son intérêt sociétal, était de permettre aux collaborateurs de partager une autre vision de la banque, de se mobiliser sur un autre champ que celui du professionnel.

Equilibre vie professionnelle/vie privée

La durée du travail hebdomadaire, pour les collaborateurs travaillant selon l'horaire collectif, est de 39 heures. L'attribution de jours de réduction du temps de travail porte la durée moyenne du travail à 35 heures sur l'année. Les cadres, dont le temps de travail est décompté en jours, travaillent pour leur part 206 jours par an.

Certains collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel.

A fin 2019, 55 collaborateurs en CDI bénéficient d'un aménagement de leur temps de travail sous la forme d'un temps partiel, soit 5 % des collaborateurs en CDI, dont 96 % de femmes. Le nombre de collaborateurs à temps partiel est en baisse sur 2019, principalement en raison d'un retour à une activité à temps complet.

Dans le cadre des accords relatifs à la QVT et à la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), la Banque Palatine a initié de nouveaux modes d'organisation du temps de travail : la semaine de quatre jours et le congé de fin de carrière ont été mis en place en 2018 et se sont poursuivis en 2019.

Ces modes d'organisation du temps de travail s'ajoutent au dispositif déjà en place de l'horaire variable pour les collaborateurs non cadre des sièges de Val de Fontenay et de la rue d'Anjou.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Répartition des salariées en CDI inscrites au 31/12 selon la durée du travail	53	3	nc	65	3	nc	74	3	nc
20 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
30 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
40 %	1	0	nc	1	0	nc	1	0	nc
50 %	10	0	nc	11	0	nc	11	0	nc
60 %	3	0	nc	1	0	nc	4	0	nc
70 %	0	0	nc	1	0	nc	2	0	nc
80 %	33	1	nc	42	1	nc	47	1	nc
85 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
90 %	6	2	nc	9	2	nc	9	2	nc
Répartition des salariés en CDI inscrits au 31/12 selon la durée du travail	2	1	nc	6	1	nc	46	0	nc
20 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
30 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
40 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
50 %	1	0	nc	3	0	nc	3	0	nc
60 %	0	0	nc	0	0	nc	1	0	nc
70 %	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
80 %	1	0	nc	3	0	nc	3	0	nc
90 %	0	1	nc	0	1	nc	0	0	nc
Nombre de salariées non cadre en CDI à temps partiel	30	0	nc	34	0	nc	39	0	nc
Nombre de salariées cadres en CDI à temps partiel	25	3	nc	31	3	nc	35	3	nc
Nombre de salariés non cadres en CDI à temps partiel	0	0	nc	0	0	nc	1	0	nc
Nombre de salariés cadres en CDI à temps partiel	4	1	nc	6	1	nc	6	1	nc

Depuis 2018, la Charte des équilibres des temps de vie a été signée par les membres du Comité exécutif. L'objet de cette charte, mise en place par l'Observatoire de l'équilibre des temps et de la parentalité en entreprise, est de reconnaître l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle en promouvant une culture managériale respectueuse de celui-ci, gage d'une meilleure qualité de vie au travail et d'une meilleure performance de l'entreprise.

Quatre thématiques y sont abordées :

- exemplarité des managers ;
- respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle ;
- optimisation des réunions ;
- bon usage des e-mails.

La signature de cette charte est un acte symbolique qui s'inscrit dans le cadre de la démarche dynamique de Qualité de vie au travail (QVT) initiée depuis 2017 au sein de l'UES Banque Palatine.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Ratio CDI H/F non cadres (salaire moyen fhH/salaire moyen F)	1,02	nc	nc	1,01	nc	nc	1,02	nc	nc
Ratio CDI H/F cadres (salaire moyen H/salaire moyen F)	1,12	0,98	nc	1,12	1,03	nc	1,14	0,99	nc
Nombre de salariées ayant bénéficié d'un congé parental lors du dernier exercice	8	0	0	7	0	0	7	0	0
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé parental lors du dernier exercice	0	0	nc	0	0	nc	1	0	nc
Nombre de salariées revenues au travail après avoir bénéficié d'un congé parental	4	0	0	5	0	0n	4	0	0
Nombre de salariés revenus au travail après avoir bénéficié d'un congé parental	0	0	nc	0	0	nc	1	0	nc

Les risques psychosociaux

Dans le cadre de sa politique de prévention, la Banque a mis en place un mode opératoire (prévention tertiaire) permettant la prise en charge des situations de violence au travail et RPS (risques psychosociaux).

Ce mode opératoire, créé depuis juillet 2015, a fait l'objet de plusieurs communications et dispose d'un espace dédié sur l'intranet QVT. Il a été revu en 2019 afin d'introduire la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Dans ce cadre, deux référents ont été nommés.

Il comprend une phase d'entretien et de qualification des faits et un diagnostic avec préconisations. Il est en règle générale mené paritairement avec des représentants du personnel (Commission santé, sécurité et conditions de travail - CSSCT) formés à la conduite d'entretiens difficiles.

Le mode opératoire a été activé deux fois en 2019, une fois à titre individuel et une fois à titre collectif.

En cas de problématiques collectives, de communications et de tensions interpersonnelles, la Banque peut également avoir recours à une médiation avec l'appui d'un cabinet externe, avec pour objectif que le collectif de travail puisse définir des modes de travail et d'échanges plus adaptés. Ce type de médiation a permis de résoudre les difficultés et apaiser les tensions. Elle s'inscrit dans l'engagement pris par la direction générale dans le cadre de la QVT de répondre aux alertes sociales. Elle a été activée une fois en 2019.

Tout nouvel entrant bénéficie par ailleurs d'une session de sensibilisation sur le thème de la « Prévention des risques psychosociaux » dont les objectifs sont de donner des points de repère opérationnels en termes de rôle et d'engagement en matière de RPS.

Enfin les collaborateurs concernés par un changement (d'organisation et/ou de process et/ou d'outil) peuvent suivre une formation portant sur « le bien-être au travail dans un contexte de changements ». L'objectif de la formation est de comprendre le sens et l'impact du changement sur les comportements, et de l'aborder de manière positive.

Respect du droit du travail et éthique professionnelle

La Banque, comme tout acteur responsable, respecte les prescriptions du droit du travail. Aucun contentieux collectif n'est à déplorer et, si des différends d'interprétation surviennent, ils sont traités par la voie du dialogue social.

Sur ce sujet, la Banque a signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord relatif à la base de données économiques et sociales (BDES). Cet accord définit l'accès, le contenu, l'architecture de la BDES dans un souci de cohérence et de pertinence permettant aux instances représentatives du personnel d'exercer utilement leurs compétences. La BDES est mise à disposition sur un support informatique accessible via un accès internet sécurisé et est structurée autour des trois grandes consultations annuelles du Comité social et économique (CSE).

La Banque a par ailleurs signé six accords collectifs au titre de l'année 2019 tous à l'unanimité des organisations syndicales représentatives :

- l'accord relatif à l'abondement ;
- l'accord relatif à la base des données économiques et sociales ;
- l'accord relatif à l'intéressement (avenant n° 2) ;
- l'accord annuel sur les salaires NAO ;
- l'accord relatif au frais de santé – mutuelle ;
- l'accord intéressement de Palatine Asset Management (ratification par le personnel de PAM).

Respect des conventions de l'OIT

Dans le cadre de ses activités en France et à l'international, la Banque Palatine s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;

Déclaration de performance extra-financière

- élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

Comme le confirme l'accord signé en 2018 sur le dialogue social spécifiant des prérogatives sur le respect de la liberté syndicale et le droit à la négociation collective.

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du *Global Compact*, la Banque Palatine s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants au sens des conventions de l'Organisation internationale du travail, même si la législation locale l'autorise.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique achat, le Groupe BPCE fait référence à sa politique Développement durable et à son adhésion au *Global Compact* ainsi qu'aux textes fondateurs que

sont la Déclaration universelle des droits de l'homme et les conventions internationales de l'Organisation internationale du travail (OIT). Les fournisseurs s'engagent à respecter ces textes dans les pays où ils opèrent, en signant les contrats comportant une clause spécifique s'y référant.

Les accidents de travail, santé et sécurité au travail

Le nombre d'accidents du travail est stable en 2019.

Sur les accidents déclarés, seuls sept donnent lieu à arrêt de travail dont 1 compte pour plus de 200 jours d'absence, expliquant ainsi la progression du nombre de journées de travail perdues.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre d'accidents du travail recensés sur l'exercice avec et sans arrêt de travail	13	0	0	13	0	0	7	0	0
Nombre d'accidents mortels recensés sur l'exercice	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de journées de travail perdues*	324	0	0	93	0	0	7	0	0
Taux de gravité	0,1493	0	0	0,0449	0	0	0,0034	0	0
Taux de fréquence	5,99	0	0	6,27	0	0	3,45	0	0

* Le nombre de jours perdus est en nombre de jours calendaires. Il est lié aux accidents du travail uniquement, à l'exclusion des accidents de trajet.

L'absentéisme

Le taux d'absentéisme global de la Banque Palatine, est stable. Il est de 4,83 % en 2019 contre 4,82 % en 2018.

Depuis 2014, cet indicateur fait l'objet d'un suivi mensuel spécifique⁽¹⁾, commenté au Comité de direction générale, par la directrice des ressources humaines, qui présente les absences par motif et direction ainsi que pour la direction développement, par direction régionale.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
% d'absentéisme : jours abs./jours ouvrés x effectifs inscrits au 31/12)	4,83 %	2,46 %	0	4,82 %	2,29 %	0	5,04 %	3,47 %	0

Heures supplémentaires

Depuis cinq ans, la sensibilisation régulière des managers et la recherche de nouveaux modes d'organisation du travail avaient permis de réduire le nombre d'heures supplémentaires payées.

Après une diminution de plus de 60 % entre 2015 et 2018, le nombre d'heures supplémentaires payées est en progression de 16 % en 2019, et ce en lien avec la migration Pégase.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Heures supplémentaires	5 972	0	0	5 166	22	0	7 172	42	0
Nombre de personnes concernées	175	0	0	180	1	0	173	1	0

(1) Ce suivi se concentre sur les absences relatives aux garanties conventionnelles (maladie, maternité, accidents).

Environnement de travail

La Banque poursuit, lors des aménagements de ses locaux, la recherche d'un meilleur confort au travail avec des traitements acoustiques adaptés, la mise à disposition de salle de réunion et bulles réaménagées.

La livraison de fruits secs bio et fruits frais s'est poursuivie, sur les sièges d'Anjou, Val de Fontenay et chacune des agences.

Enfin, en matière d'environnement de travail, un nouveau modèle d'agences a été défini. La banque de demain doit apporter des services augmentés, novateurs et adaptés aux demandes de chaque client. Le nouveau concept a un double objectif : des espaces plus conviviaux pour se recentrer sur le conseil et faire la part belle aux nouvelles technologies. L'agence Banque Palatine doit permettre au client de prendre la main seul (apport du digital) sur ses opérations, mais elle doit également proposer un accompagnement personnalisé (le rapport à l'humain est ainsi conservé). Des espaces confidentiels confortables clos sont donc créés pour permettre une relation sereine entre le client et le conseiller (via visioconférence si nécessaire), des salons de réception à disposition des collaborateurs et la suppression des bureaux conseillers nominatifs. L'espace de travail dédié à tous les collaborateurs se situe dans des espaces ouverts permettant de favoriser la synergie et le collaboratif. En 2019, cinq agences ont été livrées avec ce nouveau format.

La marque employeur, un atout pour fidéliser et recruter les talents

Depuis sa création en 2018, la marque employeur de la Banque Palatine renforce son attractivité à travers une identité visuelle dynamique et des slogans.

Cette marque employeur valorise ses atouts différenciants en termes de valeurs, culture d'entreprise et politique ressources humaines : possibilités d'évolutions fonctionnelles, géographiques, parcours sur-mesure, accompagnement, formation...

Elle s'est déployée dans une première phase en septembre 2018 avec une diffusion en interne et en externe (presse, en affichage dans les agences et les grandes villes).

La déclinaison de la marque s'est poursuivie à la rentrée 2019 au travers de la diffusion sur les réseaux sociaux de la vidéo « les sept bonnes raisons de rejoindre la Banque Palatine », construite avec les ambassadeurs des ressources humaines.

Des campagnes de communication ciblées s'adressent également aux candidats potentiels de la Banque, en s'appuyant sur le partenariat avec Indeed et Golden Bees (Start-up innovante spécialisée en marketing programmatique et ciblage intelligent de candidats), qui améliore la visibilité de nos offres d'emploi (+ 695 % de clics de candidats sur 2019) sur tous les supports connectés.

L'efficacité des actions se traduit dans les chiffres :

- le taux de démission à la Banque Palatine est en diminution : 4,32 % en septembre 2018 et 3,87 % en septembre 2019, et ce dans un contexte de recrutement concurrentiel ;
- la quasi-totalité des postes à pourvoir sont pourvus.



Intégration de nouveaux collaborateurs

En 2019, la mise en œuvre du dispositif d'intégration des nouveaux collaborateurs s'est poursuivie dans ses différentes modalités :

- avec le guide d'accueil, permettant la prise de connaissance des informations pratiques relatives à l'entreprise, et des documents à retourner avant l'arrivée du nouveau collaborateur ;
- la journée d'intégration pour créer les liens et favoriser la connaissance des enjeux de la Banque et des interlocuteurs ;
- les immersions métiers pour favoriser la transversalité et la rencontre des collaborateurs ;
- l'accès à la « Welcom'In ». Cette application dédiée accompagne le collaborateur très en amont de son intégration physique, dans sa découverte de l'entreprise, et lui permet d'être rapidement opérationnel. Grâce à des mini-défis à relever, cette application aide à se familiariser de manière ludique à son nouvel environnement.

Sur 2020, un projet sera ouvert pour tendre vers une interface digitale permettant les échanges de documents entre le futur collaborateur et l'entreprise.

Gestion des carrières et mobilité

De par sa taille, la diversité de ses activités et métiers, la Banque Palatine souhaite offrir à tous l'opportunité d'un parcours professionnel motivant et dynamique : évoluer en expertise au sein de sa filière, changer de métier en devenant par exemple manager, changer de filière métier ou changer de région... à chacun son projet professionnel.

Pour accompagner la construction de ces projets, la Banque Palatine s'appuie sur divers dispositifs :

- l'accompagnement personnalisé du référent ressources humaines dédié ;
- les passerelles métiers (outil développé en interne et mis en place en juin 2017), qui permettent de découvrir les trajectoires professionnelles possibles parmi plusieurs familles métiers. En 2018, cet outil a été enrichi par la présentation des parcours de formation associés, accompagnant le passage d'un emploi à l'autre (formations métiers, réglementaires, compétences attendues) ;
- de courtes vidéos sur les métiers de l'entreprise : une présentation dynamique des missions, compétences attendues et enjeux métiers d'ici 2020 ;
- l'organisation d'événements internes pour promouvoir la mobilité et accompagner les réflexions ;
- des ateliers « devenez acteurs de votre carrière » ont été animés en interne sur 2019. Entre les mois de juin et novembre 2019, cinq ateliers ont été organisés sur le thème « Soyez acteurs de votre carrière et de votre mobilité ». Les inscriptions ont été réalisées sur la base du volontariat (trois ateliers se sont tenus en province à Lyon Cordeliers, Nice Promenade et Marseille et deux ateliers ont lieu en région parisienne sur les sites de Val de Fontenay et d'Anjou). Sous forme d'atelier d'une demi-journée, 29 collaborateurs y ont participé et ont travaillé leur projet professionnel, tout en découvrant les outils internes et ceux de BPCE mis à leur disposition ;
- plateforme cv : mise en ligne de 30 modèles de *curriculum vitae* (sur des emplois propres à la Banque Palatine) que les collaborateurs peuvent utiliser et personnaliser à leur convenance ;
- Mobiliway : élaboré par la direction des ressources humaines de BPCE, ce site regroupe des informations utiles, des conseils pratiques pour préparer son projet professionnel, des témoignages, des vidéos et des supports préparatoires pour guider les collaborateurs dans leurs réflexions. Deux nouvelles fonctionnalités ont été mises en place en 2019 :
 - « Je déclare ma mobilité groupe » permet aux collaborateurs ayant une ancienneté de plus de 36 mois de faire connaître leur projet de mobilité groupe aux équipes ressources humaines des région(s) cible(s) et sur une filière métier/type d'emploi,
 - « Matching cv », introduit de manière expérimentale par le Groupe BPCE sur Mobiliway, ce dispositif propose aux

collaborateurs à partir de l'intelligence artificielle et de mots clefs présents dans leur *curriculum vitae* de rapprocher ces derniers des offres d'emploi qui peuvent les concerner ;

- des mesures d'accompagnement à la mobilité géographique : mesures attractives propres à la Banque Palatine (recherche de logement, indemnités de résidence, frais de déplacements provisoires...). Mises en place depuis 2015, elles ont été actualisées en 2019, au titre des mesures d'accompagnement pour l'indemnité de double résidence ;
- les dispositifs « Vis ma vie » : un stage de découverte (cinq jours au maximum) est proposé à tout salarié envisageant un projet de mobilité professionnelle vers une autre filière. Cette immersion doit être validée au préalable par le responsable ressources humaines, en fonction du profil et des compétences attendues sur l'emploi visé.

En 2019 une accélération a été enregistrée pour ce dispositif : 52 collaborateurs, *versus* 21 en 2018, ont bénéficié d'une immersion au sein d'un nouveau service. Cette expérience de « Vis ma vie » représente un total de 148 journées (soit une moyenne de 2,8 jours par collaborateur, *versus* 51 journées en 2018 pour une moyenne de 2,5 jours par collaborateur). Cette expérience permet au salarié, désireux d'évoluer dans sa carrière, de découvrir le contenu de l'activité professionnelle de l'intérieur, l'organisation d'une équipe et de valider un projet professionnel ;
- revue de personnel : cet échange annuel formalisé entre les managers et leur référent ressources humaines permet l'élaboration des plans d'action individuels et/ou collectifs au regard des compétences de chacun et des évolutions à venir. Cet outil, et l'exploitation qui en est faite, offre une vision globale et qualitative de l'état des compétences et des performances de l'entreprise et est indispensable à la mise en œuvre de la politique de GPEC.

Concernant les mobilités du personnel :

Le réseau de la Banque Palatine comprend 43 agences sur tout le territoire national et deux sièges en région parisienne. Grâce à la mobilité géographique, l'entreprise dispose d'un potentiel important d'opportunités pour valoriser la richesse du capital humain et les compétences de chacun. La mobilité a de nombreux atouts. Elle peut être, à un ou plusieurs moments clés de la vie, un vecteur de motivation, d'enrichissement professionnel et de gestion des carrières.

En cohérence avec la méthode de l'Association française des banques (AFB), les mobilités géographiques sont distinguées des mobilités fonctionnelles. A savoir qu'une mobilité géographique est comptabilisée dès lors qu'il y a un changement de département, alors qu'une mobilité fonctionnelle se définit dès lors qu'il y a un changement d'emploi.

Compte tenu du projet de migration informatique, d'un *turn over* moindre et de la réduction de nos viviers, on constate un volume de mobilités fonctionnelles plus faible en 2019 (102 *versus* 155).

Les mobilités concernent tout de même près de 15 % des effectifs CDI de la Banque.

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Dont géographique	44	65	60
Dont fonctionnelle	102	155	167
Dont mutations groupe	8	16	14
TOTAL MOUVEMENTS	154	236	241

Pour les 44 mobilités géographiques réalisées au titre de 2019, il a été engagé la somme 144 719 euros en accompagnement des collaborateurs mobiles (primes de mobilités). C'est 17 % de plus qu'en 2018 pour 33 % de mobilités en moins.

Fidélisation et reconnaissance

Afin de prendre la mesure de la nécessaire fidélisation des forces commerciales, génératrice de résultats, la Banque a mis en place à l'été 2019 un dispositif innovant de reconnaissance et de fidélisation de la population commerciale des marchés de la clientèle privée et de la clientèle entreprise.

Le « Cercle de l'excellence » vise à reconnaître et promouvoir, en interne, les 10 meilleurs commerciaux de chaque marché. Ces collaborateurs sont non seulement reconnus au titre de leurs réalisations commerciales, mais également au titre de leur savoir être par l'observation des huit *soft skills* adoptées par la Banque (efficacité, sens des responsabilités, autonomie, implication, exemplarité, solidarité, courage, écoute).

Les 20 collaborateurs ainsi reconnus bénéficient d'une reconnaissance financière venant en complément de leur rémunération variable, mais aussi de mesures non financières (moment privilégié d'échange avec les membres de la direction générale, moment de partage d'expérience).

Formation : accompagner le développement des compétences et l'employabilité

La politique de formation porte pleinement les ambitions du groupe en matière de formation et de développement des compétences des salariés.

Dans un secteur bancaire évolutif et exigeant, avec une volonté de monter en gamme, et un investissement formation conséquent : le volume d'heures consacrées à la formation s'est élevé en 2019 à près de 39 037 heures contre 31 173 heures en 2018, la Banque Palatine poursuit son investissement dans le développement des compétences de ses collaborateurs.

Les orientations de la formation 2019 ont été les suivantes :

- renforcer l'expertise des métiers pour se transformer ;
- accompagner l'ambition relative à l'efficacité opérationnelle ;
- garantir le respect de nos obligations réglementaires ;
- rendre le salarié co-acteur de son développement professionnel.

* Permettant éventuellement l'accès au diplôme Bachelor.

Une réunion d'information a été menée sur le dernier trimestre 2019 sur les dispositifs du Compte personnel de formation, de la Validation des acquis de l'expérience et du Bilan de compétences afin de promouvoir auprès des collaborateurs l'information liée à ces dispositifs.

En matière de projets de formation, la Banque Palatine a plus particulièrement mis en œuvre en 2019 des actions structurantes sur les thèmes suivants :

Marché de la clientèle privée et marché entreprises : une action commune

Afin de répondre à l'un de nos axes stratégiques sur la montée en gamme, une nouvelle action de formation a été mise en place à destination de l'ensemble des collaborateurs du réseau (du métier de chargé d'accueil clientèle/gestionnaire clientèle entreprise au métier de directeur de région), permettant l'appropriation des enjeux de la montée en gamme et leurs traductions dans les moments clés d'interaction avec les clients.

Les parcours de développement de compétences

Depuis 2016, la Banque s'est engagée dans une démarche de parcours sur mesure permettant d'accompagner les collaborateurs sur leur professionnalisation et leur montée en compétences.

En 2019, les parcours suivants ont été déployés :

- assistant clientèle privée/conseiller patrimonial agence : deux sessions déployées (mars à novembre 2019) : 20 collaborateurs inscrits ;
- directeur de clientèle entreprises : une session déployée (avril à novembre 2019) : six collaborateurs inscrits ;
- connaissances globales du marché entreprises : une session déployée (avril à octobre 2019) : 12 collaborateurs inscrits.

Marché entreprises

- Desk : afin de développer et de générer des opportunités commerciales avec l'Allemagne, la Belgique, le Luxembourg et l'Italie, des formations spécifiques ont été déployées auprès des collaborateurs concernés.
- Opération de la promotion immobilière : afin de renforcer l'approche de nos commerciaux (chargé d'affaires entreprise/directeur d'agence) sur cette thématique pour générer des nouvelles opportunités commerciales.

- Conquérir et fidéliser les dirigeants : afin de permettre aux collaborateurs de s'approprier le mix de solutions de financements haut de bilan et d'identifier les points d'entrées pour proposer la synergie avec la filière clientèle privée (détection de besoin).

Marché de la clientèle privée

- Démarche patrimoniale *via* une plateforme digitale : pour compléter les formations dispensées par l'ingénierie patrimoniale et afin de maintenir les connaissances patrimoniales de la filière privée, auprès des métiers de conseiller clientèle privée à directeur d'agence.
- Analyse financière clientèle privée : pour répondre aux besoins des commerciaux de la filière privée, une action de formation sur les fondamentaux de l'analyse financière a été mise en place.
- MOOC Complétude de dossier de crédits : après un premier chapitre en 2018 portant sur le montage du dossier, de l'instruction jusqu'à l'envoi de l'offre, un second chapitre a été mis en œuvre mi-février 2019. Il présente les bonnes pratiques en termes de traitement des demandes de versement de fonds.
- Actualités fiscales : modules liés à l'actualité fiscale : prélèvement à la source, IFI, Flat tax.

L'accompagnement des managers

Le programme de formation managérial s'est poursuivi début 2019 au travers d'ateliers à la carte d'une demi-journée pour les

managers du siège. Les participants ont pu en choisir 2 thématiques sur les 6 proposées : manager facilitateur, *manager leader*, travailler avec des personnalités difficiles, *manager coach*, manager quatre générations, neurosciences et changements.

Des actions communes à l'ensemble de la Banque

- MOOC Culture bancaire : une formation dédiée à la culture bancaire a été déployée pour les nouveaux entrants et les collaborateurs sur la base du volontariat. L'objectif est de permettre à chaque collaborateur, quelle que soit sa fonction, de comprendre le fonctionnement de la Banque, et de maîtriser le socle de connaissances sur l'environnement bancaire.
- Code de conduite et d'éthique groupe : cet *e-learning* à destination de l'ensemble des collaborateurs, en lien avec la diffusion du Code de conduite et d'éthique du groupe, a été déployé en 2019.

Migration Equinoxe : lancement des premières actions de formation pour les groupes de travail métiers

Dans le cadre du projet de migration du système d'information et du lancement des premières certifications, les premières actions de formation ont été déployées afin d'accompagner et de préparer les collaborateurs sur les aspects techniques requis.

Le plan de formation accompagnant le changement sera mené sur le début d'année 2020.

Heures de formation

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Moyenne d'heures de formation par salarié pour la population cadre	31,49	8,54	nc	26,6	8,6	nc	28	30	nc
Moyenne d'heures de formation pour la population non cadre	22,22	0	0	17,6	0	0	18	0	0
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	28,19	8,54	0	23,6	8,6	0	24	24	0
Nombre moyen d'heures de formation par sexe									
Hommes	29	9,82	nc	25,5	9,7	nc	27	33	nc
Femmes	27,44	5,87	0	21,8	6,5	0	22	12	0

La continuité d'activité et les savoirs-faire clés

La Banque Palatine s'est dotée d'une organisation visant à assurer la continuité de ses activités métiers en cas de crise, au travers du « Plan d'urgence et de poursuite de l'activité » (PUPA) pour tous les métiers de l'entreprise. Pour la direction ressources humaines, un plan spécifique définit les actions à mener, il s'agit du « dispositif de gestion des impacts humains » encore nommé PGIH. Ce plan a pour objectif de définir le dispositif de gestion des impacts humains, qui sera mis en œuvre en cas déclenchement du PUPA à savoir le « Plan d'urgence et de poursuite de l'activité ».

Les mesures sont prises en fonction des spécificités des impacts d'une situation de crise sur la disponibilité des ressources humaines et en fonction de *scenarii* de crise prédéfinis dans le cadre du plan de continuité d'activité de la Banque Palatine.

A noter que ce plan est tenu à jour par une responsable du plan de continuité d'activité qui anime une équipe de correspondants chargés de faire vivre ce plan et de relayer l'information s'il était besoin de l'activer. Ainsi en 2019, la cartographie des compétences de l'ensemble de l'entreprise a recensé les 49 activités critiques avec des procédures critiques associées et ce sont 150 collaborateurs qui ont été identifiés comme détenteurs de compétences clés dans le cadre du plan de continuité activité.

La mixité, la diversité

Mixité et gouvernance

La mise en application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Conseil d'administration est pleinement achevée. Au 31 décembre 2019, le pourcentage d'administrateurs de sexe féminin au sein du Conseil d'administration atteint 62,5 %.

Le handicap

En 2019, les dispositions relatives à l'obligation d'emploi de travailleurs en situation de handicap ont permis de rénover l'offre de services, visant à garantir le parcours dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Depuis 2014, la Banque Palatine s'implique pour l'emploi des personnes handicapées. A ce titre, elle a toujours assuré un accompagnement de proximité, en toute confidentialité, pour répondre aux demandes des collaborateurs.

En 2019, deux nouvelles déclarations de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ont été enregistrées.

De plus, la Banque Palatine a permis, en 2019, à plusieurs collaborateurs de bénéficier d'aménagements individualisés de temps de travail et/ou de poste afin de les maintenir dans l'emploi.

Suite à l'accord Qualité de vie au travail signé, en novembre 2017, recensant 44 mesures dont certaines liées directement ou indirectement au handicap (don de jours ; guide des aidants ; label des aidants...), la Banque Palatine a pu accompagner concrètement des salariés confrontés à des situations délicates.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre de salariés handicapés hors ESAT	31	2	nc	31	1	0	45	1	nc
Pourcentage de salariés déclarés en situation de handicap hors ESAT/effectif total (CDI)	2,49 %	7,02 %	0	2,82	3,85	0	3,97	3,85	0
Taux d'emploi de salariés handicapés avec <i>minoration</i> + ESAT sur l'effectif total (chiffres DOETH)	0,036	0,070	0	0,036	0,059	0	0,039	0,059	0

La politique de lutte contre les discriminations

Politique en faveur des aidants

La Banque consciente qu'un Français sur six accompagne au quotidien un proche en situation de dépendance, en raison de son âge, d'une maladie ou d'un handicap, a souhaité renforcer sa politique vis-à-vis des aidants. Compte tenu de ses données sociales (52 % de femmes et une moyenne d'âge de 43,6 ans), l'entreprise a un risque d'être plus impactée par la thématique des aidants que la moyenne nationale. Ce constat est cohérent avec les sollicitations en hausse de l'assistante sociale et/ou de la direction des ressources humaines. C'est la raison pour laquelle la Banque a :

- signé un accord dons de jours bonifiés ;
- proposé des matinales de l'assistante sociale dédiée aux salariés aidants afin de faciliter l'accès à l'information des salariés concernés et de les accompagner en fonction de leurs besoins ;
- participé aux travaux de Klésia sur la construction de dispositifs à destination des aidants salariés : trois salariés aidants de la Banque Palatine ont été associés à ces travaux et ont pu participer aux réunions pour faire connaître leurs besoins.

La Banque Palatine a obtenu le 4 octobre 2019 le label des salariés aidants co-construit avec Klésia et Handéo après un audit de ses pratiques réalisés en mai 2019. Ce label est une reconnaissance de la politique de soutien aux aidants engagés depuis années. Il est également un engagement pour l'avenir et une incitation à s'inscrire dans une démarche de progrès continue.

Egalité professionnelle

La direction générale a signé fin 2017 avec les partenaires sociaux un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Cet accord, dans le prolongement des accords antérieurs, définit des actions et objectifs de progression dans les domaines suivants :

- le recrutement ;
- la formation professionnelle ;
- l'évolution professionnelle et le déroulement de carrière ;
- la rémunération effective ;
- l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle ;
- la sensibilisation et la communication.

Il reconduit les dispositions émanant du précédent accord et met en place de nouvelles mesures afin de renforcer la politique égalité professionnelle de la Banque à l'aune de la démarche qualité de vie au travail, telles que :

- la pérennisation sur la durée de l'accord de l'instance d'examen des situations individuelles ;
- le maintien de la rémunération des salariés en congé paternité ;
- le développement de formations dites de développement personnel et la mise en place d'une formation dédiée au retour de congé maternité ;

Déclaration de performance extra-financière

- un partenariat avec un réseau de crèches sur l'ensemble du territoire national afin de faciliter l'accès des collaborateurs à ce mode de garde (le dispositif « Les petits chaperons rouges ») ;
- la majoration de la prise en charge employeur des titres CESU (passage de 80 à 90 %).

L'ensemble de ces dispositifs est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

Le Chèque emploi service universel (CESU) mis en place par accord collectif le 25 novembre 2016 faisait initialement l'objet d'une prise en charge de l'employeur à hauteur de 80 % du plafond d'exonération autorisé par les URSSAF.

Il permet de participer au financement des services suivants :

- les frais de garde des enfants de moins de 8 ans à domicile et hors domicile (crèche, halte-garderie, jardin d'enfants, garderie périscolaire, centre aéré pour les enfants de moins de 6 ans) ;
- les services d'aide aux collaborateurs en situation de handicap.

Le dispositif a bénéficié, en 2019, à 268 collaborateurs, soit une stabilité en comparaison de 2018 (+ 1,5 %). Les versements progressent pour leur part d'un peu plus de 3 %.

	31/12/2019	31/12/2018
	BP	BP
Nombre de bénéficiaires	268	264
Montant moyen de la dotation versée	1 371 €	1 345 €
MONTANT TOTAL VERSE	367 422 €	355 070 €

L'index égalité professionnelle

Rendu obligatoire depuis le 1^{er} mars 2019, la publication du score obtenu par la Banque Palatine est une nouvelle preuve de son engagement dans la garantie de l'égalité professionnelle homme/femme.

La Banque obtient un total de 96 points sur 100, décomposé comme suit :

	Points obtenus	Nombre de points maximal de l'indicateur
Ecart de rémunération	36	40
Ecart d'augmentations individuelles	20	20
Ecart de promotions	15	15
% de salariées augmentées au retour de congé maternité	15	15
Ventilation hommes/femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations	10	10
TOTAUX	96	100

Animation de la démarche mixité

Obtenu en 2016, le label égalité professionnelle marque une reconnaissance des actions en matière de mixité : pratiques de management favorisant l'égalité entre les hommes et les femmes, réduction des écarts salariaux, conciliation entre vie privée et vie professionnelle...

L'audit intermédiaire en 2018 a confirmé le maintien de ce label.

Sur 2020, la future démarche de renouvellement est initiée avec un audit qui se déroulera sur site.

Les actions nouvellement mises en place en 2019 sont relatives à :

- la mise en place d'ateliers de développement personnel à la carte : lancement d'ateliers thématiques de développement personnel, en partenariat avec Palatine Au Féminin et les Essenti'elles : 38 collaboratrices de la Banque Palatine s'y sont inscrites sur 2019 ;

- la diffusion du guide de la mixité : la Journée des femmes le 8 mars était l'occasion de réaffirmer la politique RH en matière d'égalité professionnelle ;
- le déploiement du parcours « L'art d'être leader » d'avril à septembre 2019. Ce parcours repose sur une approche nouvelle du leadership qui concilie les valeurs du « féminin » (intelligence émotionnelle, lâcher-prise, qualité relationnelle) et du « masculin » (efficacité, performance, résultats). Des journées de *coachings* collectif et individuel contribuent à ce programme qui s'est déroulé sur 2019 et se poursuivra *via* du *mentoring*.

L'égalité des chances

La Banque Palatine a engagé depuis 2015 un partenariat pour l'égalité des chances visant à engager nos collaborateurs dans une démarche d'utilité sociale qui corrobore la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise.

Ce partenariat s'est poursuivi en 2019, avec Nos quartiers ont des talents, une association créée en 2006 qui a pour vocation de faciliter l'insertion professionnelle de jeunes demandeurs d'emploi diplômés, âgés de moins de 30 ans et issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés.

Sur la base du volontariat, nous invitons les collaborateurs à devenir parrain/marraine de ces jeunes diplômés, pour les aider dans leur insertion professionnelle, à raison de rendez-vous d'échange d'environ deux heures par mois (simulation d'entretien de recrutement, refonte lettre de motivation et *curriculum vitae*, construction du projet professionnel, etc.).

Onze collaborateurs de la Banque Palatine sont inscrits dans cette démarche de parrainage, assurant le suivi de 27 jeunes diplômés.

Un système de rémunération aligné avec les intérêts de la Banque

La rémunération de base

Dans le contexte de forte rotation de l'effectif évoqué précédemment (cf. 1- Politique RH générale : plus de 14 % de l'effectif CDI a été renouvelé en 2019), le salaire de base moyen

progressive nettement. Pour les hommes c'est une progression de plus de 2,2 % pour les cadres et de plus de 3,4 % pour les non-cadres. Les femmes voient quant à elles leur salaire moyen progresser de plus de 2,5 % pour les cadres et de plus de 2,7 % pour les non-cadres.

L'observation du salaire médian confirme l'efficacité de la politique de rémunération, même avec une dynamique importante sur les effectifs. Le salaire de base médian progresse de façon significative : + 4,6 % pour les hommes non-cadres, + 3,1 % pour les femmes non-cadres et + 4,3 % pour les hommes cadres, + 3,7 % pour les femmes cadres.

Les salaires des collaborateurs présents progressent, du fait des mesures mises en place par la Banque en matière d'augmentation et d'accompagnement professionnel.

Les compléments de rémunération

Depuis la mise en place du nouveau dispositif de rémunération variable en 2015, pour l'ensemble des collaborateurs de la Banque Palatine, les montants distribués sont en progression. En 2019, les versements se maintiennent avec une progression de près de 1,5 % du montant versé.

Les montants distribués au titre de l'intéressement, de la participation et de l'abondement sont en progression notable en 2019 compte tenu des bons résultats sur les critères 2018 de l'accord d'intéressement.

(en milliers d'euros)	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
	BP	BP	BP
Intéressement, participation et abondement (versés sur l'année indiquée)	10 096	6 777	5 316
Part variable (hors Comité de direction générale)	6 279	6 191	5 629

En 2019, les collaborateurs présents toute l'année ont reçu à nouveau leur bilan social individuel. Ce document permet de mettre en valeur l'ensemble des éléments constitutifs de la rémunération, directe ou indirecte, dont bénéficie chaque collaborateur :

- passeport formation ;
- rémunération directe et compléments de rémunération ;
- rémunération différée ;
- participation de l'employeur au financement de la protection sociale.

De plus, le bilan social individuel présente des informations sur le dispositif des titres restaurants dématérialisés (carte « apetiz »), sur le dispositif de rémunération des services à la personne avec le CESU, les avantages offerts par l'agence du personnel mais aussi un rappel des interlocuteurs utiles (mutuelle, prévoyance, Comité d'entreprise, Action logement...). Il est aussi indiqué l'évolution de la rémunération entre 2014 et 2017, donnant ainsi une tendance sur quatre ans.

Pour la première fois en 2019, ce document a été envoyé de façon digitale, via le coffre-fort électronique mis en place en mars 2019.

Indicateurs	31/12/2019			31/12/2018			31/12/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Salaire de base moyen des salariés en CDI cadres (en milliers d'euros)	59	68	nc	58	68	nc	58	68	nc
Salaire de base moyen pour des salariés en CDI non cadres (en milliers d'euros)	34	0	nc	33	0	nc	33	0	nc
Salaire de base moyen des salariées en CDI cadres (en milliers d'euros)	53	69	nc	52	66	nc	51	68	nc
Salaire de base moyen des salariées en CDI non cadres (en milliers d'euros)	34	0	43	33	0	43	32	0	43
Salaire de base médian des salariés en CDI cadres (en milliers d'euros)	56	59	nc	53	63	nc	53	60	nc
Salaire de base médian pour des salariés en CDI non cadres (en milliers d'euros)	35	0	nc	33	0	nc	32	0	nc
Salaire de base médian des salariées en CDI cadres (en milliers d'euros)	50	61	nc	48	59	nc	47	60	nc
Salaire de base médian des salariées en CDI non cadres (en milliers d'euros)	34	0	43	33	0	43	32	0	43
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des salariés en CDI cadres	0	0	nc	1	1,05	nc	1	0,92	nc
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des salariés en CDI non-cadres	0	nc	nc	1,02	nc	nc	0,99	nc	nc
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des salariées en CDI cadres	0	0	nc	1,02	0,98	nc	1	1,01	nd
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des salariées en CDI non cadres	0	nc	1	1,02	nc	1	1,01	nc	1,03

Empreinte nationale de la Banque Palatine

Empreinte socio-économique en tant qu'acheteur

Ethique et fournisseurs, sous-traitants, prestataires

La fonction achats s'engage à respecter une Charte éthique *via* le respect de neuf engagements depuis 2018 :

- sélectionner les meilleurs fournisseurs selon un processus transparent et équitable en se basant sur des critères clairs de sélection ;
- traiter les fournisseurs avec la plus grande équité et ne jamais prendre en compte ses intérêts personnels afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêts ou de corruption ;
- contribuer à l'engagement dans la société en accordant une attention particulière aux fournisseurs qui mènent des actions fortes en termes de RSE ;
- maintenir avec les fournisseurs un climat de respect mutuel et informer les fournisseurs qui ne sont pas retenus ;

- fidéliser les fournisseurs stratégiques et de proximité et développer des partenariats ;
- respecter la confidentialité des informations commerciales et techniques transmises par les fournisseurs ;
- être à l'écoute du marché pour identifier les sociétés innovantes (aspect social ou technologique) ;
- être force de proposition pour l'amélioration des performances ;
- limiter les repas d'affaires lorsque ces derniers sont exclusivement à la charge du fournisseur.

Cela permet de pouvoir promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs et empêche de voir éclore des conflits d'intérêts.

La fonction achats doit être consultée obligatoirement pour toute dépense d'un montant supérieur à 100 000 euros TTC. Le recours à la fonction achats a fortement augmenté sur l'année passant de 62 % à 78 % des dépenses du périmètre achat.

Lors de chaque consultation, la fonction achats fait parvenir aux candidats un questionnaire afin d'identifier l'ensemble de leurs actionnaires et leur pourcentage de participation afin de limiter les

conflits d'intérêts et de déterminer éventuellement la provenance de leurs fonds. Elle s'assure de faire signer un accord de confidentialité aux prestataires ou intègre une obligation de confidentialité dans le dossier de consultation. Elle valide également leur conformité légale en automatisant la collecte, la vérification et le suivi des documents fournisseurs.

Par ailleurs, la fonction achats fait réaliser une recherche sur le positionnement des candidats dans son environnement, *via* une cotation Banque de France ou une cotation Groupe BPCE. Cette dernière, en plus du positionnement financier, tient également compte de la réputation du candidat.

Lors de la conclusion des contrats, la fonction achats fait intégrer des clauses contractuelles spécifiques limitant les risques de conflit d'intérêts ou de corruption.

Par ailleurs, dans chaque consultation, la Banque Palatine intègre la démarche sociétale que la Banque souhaite voir soutenir par le candidat.

Lors de la consultation, la Banque Palatine engage les candidats et donc futurs prestataires à se conformer aux différentes normes et réglementations en vigueur en matière de responsabilité sociétale. Dans le dossier de consultation, il est précisé les efforts que la Banque Palatine souhaite que chaque candidat réalise et s'engage à poursuivre, tout au long du futur partenariat. Un questionnaire d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs et de leur offre est envoyé aux soumissionnaires afin d'identifier les risques et

opportunités RSE de manière volontaire et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs. L'ensemble de ses éléments sont pris en compte lors de la présentation de l'offre et du choix du candidat. Le critère RSE est désormais un critère de choix des soumissionnaires dans les appels d'offres.

Pour améliorer la performance RSE des achats, BPCE Achats, avec l'appui de la fonction achats de la Banque Palatine, a déployé une plateforme collaborative dénommée OneMap RSE qui permet de répondre aux besoins exprimés par les filières achats et RSE et aux objectifs RSE du Groupe BPCE en partageant :

- des fournisseurs et prestations pour des achats plus inclusifs ;
- du *sourcing* pour alimenter le plan d'action RSE & Achats ;
- des expérimentations et des prospects ;
- des bonnes pratiques et actualités liées à la RSE.

La fonction achats et la démarche Phare

La Banque Palatine est en mesure de présenter des résultats en nette amélioration sur le recours au secteur protégé grâce aux prestations associées à de nouvelles catégories d'achats, confiées au secteur protégé, en utilisant la base de données du réseau Gesat pour le *sourcing*, en développant les projets de cotraitance et en sensibilisant les collaborateurs *via* les Colloques Phare avec BPCE Achats en région,

Recours au secteur du travail protégé et adapté

	2019	2018	2017
Montant d'achats utiles (en euros HT)	160 000	113 000	81 306
Nombre d'UB	12,33	5,73	4,13

Six unités bénéficiaires étaient l'objectif que s'était fixé la Banque Palatine en 2020 en matière de recours au secteur du travail protégé et adapté. *Via* l'intégration de prestataires du secteur protégé dans des consultations avec des entreprises classiques, la Banque Palatine a largement dépassé son objectif une année avant l'échéance.

Pour ce faire, lors de la plupart des consultations pour des prestations de services assez standards, des entreprises issues du secteur protégé sont sollicitées en plus des entreprises dites classiques, que ce soit de façon directe ou indirecte (cotraitance, contrat tripartite...).

De plus, au niveau du groupe, des formations d'*e-learning* ont été mises à la disposition des acheteurs sous forme de parcours, permettant une meilleure appréhension des subtilités de la réglementation qui régit le Code du travail, le calcul des UB et d'autres sujets en lien avec le secteur du travail protégé et adapté. Des référents « handicap » ont également été nommés pour répondre aux interrogations des collaborateurs du groupe.

Au niveau de la Banque Palatine, des abonnements au réseau Gesat sont toujours en place afin de permettre, notamment, aux acheteurs d'échanger, de se former, de s'informer et de rencontrer de nouveaux acteurs.

Empreinte socio-économique en tant qu'investisseur

Des offres en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire : EnR ET ISR

Le Groupe BPCE est un des leaders français du financement des énergies renouvelables. L'ancrage régional du groupe en fait un des acteurs incontournables du financement des projets de proximité. Ses deux réseaux s'appuient sur l'expertise de plusieurs filiales spécialisées qui développent des solutions pour répondre aux exigences de ce marché en forte mutation.

Les énergies renouvelables, ou EnR, sont des sources d'énergie dont le renouvellement naturel est assez rapide pour qu'elles puissent être considérées comme inépuisables à l'échelle du temps. Elles regroupent essentiellement l'éolien, le solaire photovoltaïque, l'hydraulique mais aussi la biomasse ou la méthanisation. Ces énergies sont également surnommées « vertes » en opposition aux énergies fossiles (pétrole, charbon, gaz...) et nucléaire (problèmes du traitement des déchets).

La Banque Palatine, dans le sillon des engagements du Groupe BPCE, a affiché dans son plan stratégique Envol son attachement

à la baisse significative des émissions de CO₂ découlant de ses activités. Le choix de financer des projets de production d'EnR a pour objectif d'accompagner ses clients mais également de favoriser la conception d'énergies dégageant très peu de CO₂ lors de leur production. L'offre green – EnR est donc un élément essentiel et cohérent avec la politique RSE de la Banque Palatine.

Le département offre différenciante de la direction du marché entreprises étudie le secteur des EnR ainsi que les caractéristiques économiques, juridiques et techniques de chaque projet à financer, pour effectuer des transactions sûres et profitables. La majorité des financements accordés sont attribués à des projets éoliens ou solaires, car ce sont les technologies les mieux maîtrisées.

Les objectifs sur 2018-2020 consistent notamment à poursuivre la montée en gamme sur la structuration des financements, à s'appuyer sur un *benchmark* de la concurrence, à étudier de nouveaux moyens de production d'EnR pour élargir le portefeuille, tout cela en suivant attentivement les évolutions réglementaires et les tendances de marché.

Investissement responsable	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Encours sous gestion ISR (en millions d'euros)	91	66,7	30,1
Quote-part en puissance installée			
Eolien (en MWc)	3,04	9,28	17,22
Photovoltaïque (en MWc)	32,15	33,80	8,06
Montant investissement (en millions d'euros)	53,9	70,7	59,5

L'investissement responsable chez Palatine Asset Management

L'intégration dans l'analyse financière de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance permet de mieux identifier les risques et opportunités liés à une valeur mais également de lutter contre le réchauffement climatique (gestion des risques liés au climat et contribution au financement de l'économie verte).

La Banque Palatine offre ainsi la possibilité d'investir dans trois fonds thématiques (Palatine Planète, Palatine Actions Défensives Euro, Palatine Entreprises Familiales ISR) et un fonds généraliste (Palatine Actions Europe, absorbé par Export Europe en janvier 2020) gérés par sa filiale Palatine Asset Management, société de gestion de portefeuille.

Cette dernière est engagée depuis de nombreuses années dans la prise en compte des risques climatiques, avec la création en 2005 du fonds Energies renouvelables, anticipant l'intérêt d'investir dans des modèles de développement durable, décarbonés, afin de lutter contre le réchauffement climatique. Elle a ensuite développé sa gamme de produits d'épargne à impact environnemental avec la création en 2006 de Palatine Or Bleu, fonds thématique sur l'eau. Palatine Or Bleu a été transformé en octobre 2019 en Palatine Planète. Le champ d'investissement a

été élargi aux sociétés dont l'activité est liée à l'environnement et particulièrement celles qui concourent à la lutte contre le réchauffement climatique, la pollution et la raréfaction des ressources.

L'équipe de gestion privilégie les entreprises qui combattent ces fléaux et celles qui innovent et apportent des solutions pour contribuer à une transition écologique et énergétique positive. Les principaux secteurs et thèmes abordés sont :

- les énergies non émettrices de gaz à effet de serre : solaire, éolien, géothermie, hydraulique ;
- l'efficacité énergétique : construction, génie civil, isolation, modes de transports propres ;
- l'adaptation au changement climatique : nouvelles technologies de production ;
- le traitement, l'assainissement, l'approvisionnement en eau potable et la gestion des déchets ;
- la sauvegarde de l'humain et de « la maison commune » : contrôle sanitaire et santé.

En plus de l'approche thématique axée sur des solutions favorisant le développement durable, a été ajoutée la dimension « responsabilité ». En 2007, le processus d'investissement de

Palatine Or Bleu a donc été enrichi d'un filtre ESG (Environnemental, social et de gouvernance). Ce filtre est un outil de management du risque, de la stratégie concurrentielle, de la gestion des parties prenantes. Palatine Planète reste un fonds ISR. Les valeurs, avant d'intégrer le portefeuille, doivent être validées par le filtre d'analyse ESG mis en place par Palatine Asset Management.

Les principes de l'ISR ont ensuite été appliqués à deux autres fonds : Palatine actions défensives euro et Palatine entreprises familiales ISR. Enfin, depuis le mois de décembre 2018, le fonds généraliste Palatine actions Europe s'est également tourné vers la gestion ISR.

En effet, dans le cadre du plan stratégique Envol et le projet Green Business-Offre ISR, Palatine Asset Management s'engage à diffuser progressivement les principes de l'ISR à l'ensemble de sa gestion d'actifs traditionnelle. De même, d'importants efforts de communication et de pédagogie auprès des commerciaux seront déployés en 2020 pour faire connaître cette forme d'investissement auprès des épargnants.

Une politique d'investissement ISR pour les quatre fonds ainsi que des codes de transparence ont été rédigés et sont disponibles sur le site internet de Palatine Asset Management.

Trois des quatre fonds ISR (Palatine planète, Palatine entreprises familiales ISR et Palatine actions défensives euro) ont reçu le label ISR de Novethic de 2009 à 2016, et ont obtenu en 2017 le label ISR étatique auprès d'Ernst & Young. Ce qui assure une meilleure visibilité aux épargnants sur les produits ISR, en garantissant que leur gestion s'appuie sur des méthodologies solides, avec une exigence de transparence forte et une information de qualité.

L'ensemble des gérants dispose d'un accès direct à la recherche ESG (données fournies par Vigeo, Ethifinance, et les notations ESG internes) ainsi qu'aux données environnementales de Trucost. Cela constitue un point de départ instructif qui les oblige à porter une attention toute particulière à certains enjeux extra-financiers comme l'environnement et le social dans leurs analyses et décisions.

Fin 2019, Palatine Asset Management a signé les principes pour l'investissement responsable (PRI), initiative lancée par les Nations unies et de grands investisseurs institutionnels, afin de renforcer sa démarche d'investisseur responsable.

L'engagement de Palatine Asset Management se concrétise par ailleurs au travers du dialogue avec les sociétés sur tous les domaines ESG dans le cadre de séminaires, de réunions d'information, de *one to one* mais également *via* sa politique de vote évoquée ci-après.

Depuis fin 2016, l'article 173 de la loi sur la transition énergétique, et plus particulièrement sa disposition 6, impose pour la première fois des obligations d'information sur la gestion des risques liés au climat, les impacts environnementaux des investissements. Ces indicateurs ont été publiés dans les reportings au 31 décembre 2019 pour :

- les 4 fonds ISR d'un encours total de 0,091 milliard d'euros, soit 2,3 % des encours totaux ;
- l'Ocirp Actions, fonds actions zone Euro dans le cadre de la relation client ;
- Palatine Moma, fonds monétaire court terme et Palatine institutions, fonds monétaire standard dont les actifs nets sont supérieurs à 500 millions d'euros.

Il est prévu une augmentation sensible des encours actions ISR pour représenter environ 10 % des encours actions totaux fin 2020.

La mesure de l'impact carbone des investissements intègre les émissions de carbone (scope 1⁽¹⁾+ First tier indirect) des entreprises. Elle est présentée rapportée au chiffre d'affaires, afin de permettre la comparaison de l'efficacité opérationnelle d'entreprises de même secteur. Ainsi, la part des investissements dédiés aux solutions orientées vers une économie bas carbone (la mesure de la part des investissements « verts » *versus* fossiles) est également calculée, afin d'aider à se concentrer sur les secteurs les moins polluants : énergies renouvelables, efficacité énergétique...

Palatine Asset Management ne cherche pas à se concentrer sur les secteurs à faibles enjeux carbone, mais à sélectionner les entreprises les plus engagées dans la réduction des émissions carbone.

Politique de droit de vote

Enfin, Palatine Asset Management exerce ses droits de vote sur l'ensemble des actions détenues en portefeuille.

Pour cela, la société de gestion s'appuie depuis 2015 sur l'expertise de la société en conseil de vote, ISS (Institutional Shareholder Services Europe SA) pour élargir son périmètre de vote. Au cours de l'exercice 2019, Palatine Asset Management a exercé ses droits de vote lors de 249 assemblées générales qui ont concerné l'Europe entière hors pays à POA (*Power of Attorney*). L'objectif est de promouvoir les bonnes pratiques ESG au sein des entreprises dans lesquelles les fonds gérés par Palatine Asset Management sont actionnaires afin de pousser ces dernières à adopter une démarche de progrès et de responsabilité. Le taux de participation global ressort à 95,4 %.

Les principes de cette politique de vote sont accessibles sur le site internet www.palatine-am.com.

(1) Les émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, etc.) et les émissions de fuites de fluides frigorigènes de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise.

Empreinte sociétale en tant que mécène

La Fondation Palatine des ETI

Le projet de création d'une fondation est né du désir de renforcer l'engagement mécène de la Banque Palatine, tout en l'orientant de manière plus concrète vers une problématique sociétale proche de son cœur de métier : l'entrepreneuriat. Le but premier est de construire avec les dirigeants d'ETI une politique de mécénat commune et collaborative, afin de cultiver une relation différente entre la Banque et ses clients, en mettant en valeur des idées qu'ils partagent. Cette initiative permet aussi d'accompagner les ETI dans la croissance de leurs contributions sociétales. Dans ce cadre, le Mouvement des entreprises de taille intermédiaire (METI), dont la Banque Palatine est partenaire depuis de nombreuses années, exerce un rôle actif au sein de la fondation et notamment dans les instances décisionnaires.

L'objet de la fondation est de diffuser l'engagement entrepreneurial au service d'une meilleure intégration sociale, quel que soit son domaine d'expression. L'aspect collaboratif est le levier principal du projet avec, notamment, la mutualisation des moyens d'action des ETI, une implication concrète des dirigeants mais surtout des soutiens qui s'inscrivent dans la durée. Ces soutiens, qu'ils soient financiers ou sous forme de mécénat de compétences, permettent de venir en aide aux associations dédiées à la diffusion de l'entrepreneuriat et exerçant des missions indispensables. La sélection des associations a pour but de répondre aux choix stratégiques en place par le Conseil d'orientation.

Afin de se concentrer essentiellement sur les soutiens concrets, la Banque Palatine a choisi d'avoir recours au modèle de la fondation abritée (ou sous égide). Compte tenu de son objet, la fondation choisie pour l'abriter est la Fondation Entreprendre dont la vocation est de développer l'entrepreneuriat en France. Fondation reconnue d'utilité publique (FRUP) depuis 2011, elle a été d'un appui précieux pour le lancement de la fondation. La Fondation Palatine des ETI est la huitième fondation abritée par la Fondation Entreprendre.

La Fondation Palatine des ETI est une structure créée et dirigée par la Banque Palatine. Elle prend naturellement sa place dans le plan stratégique Envol et dans sa démarche RSE. Il est donc essentiel que cette fondation devienne la référence de l'engagement sociétal de la Banque Palatine, en externe mais surtout auprès de ses collaborateurs. Cet outil de soutien démontre un véritable souhait de faire de la Banque Palatine un acteur indispensable du mécénat des ETI, en permettant aux salariés de se sentir impliqués dans ses actions.

La stratégie de la fondation est définie par un Conseil d'orientation associant des dirigeants d'ETI et des personnalités issues de la société civile. Réuni pour la seconde fois le 26 novembre 2019, il a choisi de maintenir les deux thèmes d'action déterminés dès la première année, qui guident la fondation. Quarante donateurs, dont la Banque Palatine fait partie, ont permis de financer cinq associations qui accompagnent, dans la durée, des projets entrepreneuriaux ou d'insertion professionnelle sur les territoires en difficulté, ou pour la réinsertion des anciens détenus. Au total, 130 000 euros ont été distribués au terme du premier exercice de la fondation en 2019.

Les territoires en difficulté

Certaines zones, en France, connaissent un affaiblissement de leur activité économique dû à leur isolement. Les résidents des banlieues difficiles et de certains territoires ruraux se trouvent confrontés à un manque d'opportunités professionnelles.

Pour enrayer ce phénomène et participer à la revitalisation économique de chaque territoire, la Fondation Palatine des ETI soutient les associations qui accompagnent des projets entrepreneuriaux sur ces zones en difficulté.

La Fondation Palatine des ETI soutient les structures suivantes :

- **Apprentis d'Auteuil**, qui construit avec chacun le projet qui lui permettra de trouver sa place dans la société. Pour des jeunes faiblement diplômés, l'entrepreneuriat peut constituer un formidable support d'insertion sociale et professionnelle. A Nantes, le **LAB** soutient des jeunes de moins de 30 ans rencontrant des difficultés d'insertion dans leur projet de création d'entreprise, à travers un accompagnement global et sur mesure ;
- **La Cravate Solidaire**, qui a pour mission de lever toutes les barrières à l'emploi dans le monde, en innovant et agissant concrètement pour l'emploi. C'est lors des **Ateliers Coup de Pouce** que l'association propose d'accompagner chaque créateur de projet issu des quartiers en difficulté par le don d'une tenue professionnelle. Lors de ces ateliers, elle propose également à ces créateurs d'entreprise de travailler sur leur discours afin de les aider à convaincre un jury, un banquier ou de premiers clients ;
- **Les Déterminés**, qui promeut l'entrepreneuriat dans les territoires isolés (quartiers populaires et milieux ruraux) à travers la mise en place d'une formation gratuite de sept semaines et d'un accompagnement de six mois afin de permettre à des porteurs de projet sélectionnés de développer leur posture entrepreneuriale et d'acquérir les fondamentaux de la gestion d'entreprise. L'association met aussi à leur disposition un riche réseau de partenaires.

La réinsertion des anciens détenus

Afin de respecter son objet, la Fondation Palatine des ETI avait décidé, en 2018, de limiter son soutien aux associations qui accompagnent les projets offrant une seconde chance via l'entrepreneuriat. En 2019, le Conseil d'orientation a décidé d'élargir le périmètre de ce thème d'action aux associations qui œuvrent pour l'insertion des anciens détenus en entreprise.

Les anciens détenus font face à un manque d'employabilité et peinent à se réinsérer. L'entrepreneuriat peut leur permettre de s'émanciper de leur condition et prévenir ainsi les risques de récidive.

La Fondation Palatine des ETI soutient :

- **Entreprendre pour apprendre**, qui est une fédération de 16 associations régionales, qui favorise l'insertion sociale et professionnelle de jeunes âgés de 8 à 25 ans. Le projet de **Mini-Entreprise en prison** permet de faciliter la réinsertion professionnelle des jeunes incarcérés. Ces derniers expérimentent alors la création d'une entreprise ainsi que les différents postes qui la composent ;

- **Grandir dignement**, qui initie en France un projet avec un objectif double : accompagner les jeunes en conflit avec la loi et leur permettre de devenir des citoyens engagés. Le **Service civique adapté**, mis en place pour 12 jeunes sur 12 mois, permet entre autres une découverte du monde de l'entreprise et une sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Un nouvel appel à projets sera lancé en 2020 pour permettre à de nouvelles associations intéressées et œuvrant pour les thèmes d'action définis, de faire parvenir leurs candidatures et prétendre à l'une des enveloppes constituées par la fondation. Pour rappel, afin de renforcer la collaboration de chacun, la Fondation Palatine des ETI offre la possibilité à ses donateurs de prendre part à la sélection des projets en votant pour chaque appel à projets.

Autres partenariats et mécénat

Insertion sociale

Désireuse de favoriser la diversité sociale et géographique au sein des établissements de l'enseignement supérieur, la Banque Palatine a noué, depuis 2010, un partenariat avec Sciences Po dans le cadre des conventions éducation prioritaire.

Les deux institutions s'engagent en faveur d'un recrutement diversifié en tenant compte de critères sociaux et géographiques. La Banque Palatine apporte son aide sous la forme de bourses et de tutorats à des élèves méritants.

Elle propose également :

- la participation de plusieurs cadres de la Banque aux jurys d'admission des élèves issus des zones d'éducation prioritaires ;
- le tutorat d'élèves issus des conventions éducation prioritaire (CEP) par des cadres de la Banque ;
- des stages ;
- l'organisation de présentations métiers à destination des élèves.

Sport

Partenaire premium des jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la Banque Palatine a souhaité s'engager au plus près des sportifs. Elle accompagne donc, depuis septembre 2019, quatre athlètes français susceptibles de participer aux jeux Olympiques ou Paralympiques en 2024.

En ce sens, le soutien financier apporté à la Fondation Pacte de performance offre la possibilité aux sportifs ayant des ressources insuffisantes de bénéficier d'une bourse annuelle. Elle leur permettra ainsi de se concentrer pleinement sur leur pratique sportive.

La Banque Palatine a donc le plaisir d'apporter son soutien à Elodie Clouvel, Gaëlle Edon, Camille Jaguelin et Nicolas Muller, et de participer ainsi à la performance des équipes de France.

Soutien aux arts

La Banque Palatine soutient tous les ans, depuis 2011, la « Quinzaine des Réalisateurs » organisée par la Société des réalisateurs de films (SRF), pendant le Festival de Cannes.

Parmi les différentes sélections du Festival de Cannes, la Quinzaine des réalisateurs se distingue, depuis sa création en 1969, par sa liberté d'esprit, son caractère non compétitif et son souci d'ouverture au public.

Pour la Banque Palatine, c'est une façon de contribuer d'une autre manière à la promotion des talents et à la diversité des œuvres cinématographiques.

Empreinte environnementale

L'empreinte environnementale et le groupe

La réduction de l'empreinte environnementale du groupe dans son fonctionnement propre constitue l'un des piliers de sa stratégie RSE 2018-2020 : le groupe s'est ainsi fixé comme objectif de diminuer ses émissions carbone de 10 % d'ici 2020.

Cette volonté se traduit par un dispositif de reporting environnemental groupe robuste et éprouvé et de nombreuses campagnes de sensibilisation aux bonnes pratiques.

Dans cette optique, plusieurs sessions de sensibilisation ouvertes à l'ensemble des métiers ont été dispensées :

- sensibilisation aux enjeux RSE, énergétiques et climatiques ;
- formation au reporting RSE ;
- formation à l'outil de calcul des émissions de gaz à effet de serre du groupe.

Démarche environnementale de la Banque

Dans le cadre de son plan stratégique Envol, la Banque Palatine a décidé de renforcer son engagement envers l'environnement. Ainsi, un projet est dédié à la réduction de l'empreinte environnementale afin d'amplifier et de compléter les actions déjà mises en place. Cette action ne peut prendre de l'ampleur sans une sensibilisation des collaborateurs sur cette démarche et leur communiquer de façon récurrente les résultats obtenus⁽¹⁾.

L'économie circulaire a comme objectif la production des biens et des services, tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. Pour la Banque Palatine, cela se traduit par une utilisation durable des ressources (eau, matières premières...), la prévention et la gestion des déchets et le réemploi du matériel remplacé par des associations (circuit bleu).

La consommation d'énergie

A l'occasion des voyages professionnels, la Banque Palatine encourage ses salariés à utiliser des moyens de transport plus propres que la voiture individuelle (site de covoiturage en ligne : <http://palatine.trajetalacarte.com>), en privilégiant notamment les déplacements en train et les transports en commun. Par ailleurs, un parc à vélos a été mis à disposition des collaborateurs sur le site administratif de Val-de-Fontenay.

(1) Pour les informations environnementales, il a été décidé de s'attacher désormais à la réalité des informations. En conséquence, les informations environnementales sont communiquées sur un exercice clos du 1^{er} novembre de l'année n -1 au 31 octobre de l'année n.

Déclaration de performance extra-financière

De plus, la mise en place de solutions de visio-conférence et de Web conférence permet de diminuer les déplacements professionnels afin de limiter et d'optimiser les déplacements entre les deux sièges. La totalité des agences a également été équipée en écrans pour permettre la mise en place de réunions « à distance ».

Enfin, les utilisateurs des véhicules de service et/ou de fonction disposent d'un guide du conducteur réalisé en interne et un parc de véhicules propres est en place, incluant un référencement de véhicules électriques et hybrides.

L'optimisation des schémas de course, mise en place en partenariat avec le prestataire concerné, a permis de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et le nombre de livraisons. Toutes les courses dans Paris intra-muros sont effectuées exclusivement à vélo ou en véhicule électrique, ce qui permet de diminuer

l'empreinte carbone de la Banque. Par ailleurs, les véhicules de service sont choisis en fonction de leur faible émission de CO₂.

Le Plan de déplacements entreprise (PDE) ou plan de mobilité favorise l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle. Sa mise en œuvre est encouragée par les autorités publiques. Il présente de nombreux avantages pour les salariés et les entreprises.

La Banque Palatine s'inscrit dans cette démarche pour les deux sites centraux ayant plus de 100 salariés par site. L'analyse d'accessibilité et l'enquête réalisée en octobre 2017 sur les trajets domicile-travail ont permis de réfléchir à des solutions alternatives pour les déplacements de manière plus économique, plus écologique avec la mise en place de remboursement des indemnités kilométriques vélos et l'augmentation de la prise en charge des abonnements de transports pour les collaborateurs des deux sièges.

Indicateurs	31/10/2019			31/10/2018			31/10/2017		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Consommation essence des voitures de fonction (en litres)	10 845	251	nc	7 815	2 453	nc	4 162	3 679	nc
Consommation essence des voitures de service (en litres)	1 541	nc	nc	2 726	nc	nc	1 709	nc	nc
Consommation gazole des voitures de fonction (en litres)	44 379	1 554	nc	49 945	nc	nc	35 714	nc	nc
Consommation gazole des voitures de service (en litres)	72 462	nc	nc	70 325	nc	nc	61 154	nc	nc
Déplacements professionnels en voiture personnelle (en km)	129 277	nc	22 168	167 308	nc	20 462	182 010	nc	21 104
Gramme de CO ₂ moyen par km des voitures de fonction et de service	95	nc	nc	95	nc	nc	93	nc	nc
Déplacements professionnels en train (en km)	3 136 751	19 971	nc	2 711 684	15 688	nc	3 059 820	25 377	1 348
Déplacements professionnels avion court courrier (en km)	670 598	6 033	nc	675 842	6 104	1 176	761 776	6 028	nc
Déplacements professionnels avion long et moyen-courrier (en km)	21 496	nc	nc	31 983	nc	nc	19 680	nc	nc

Le poste « Carburant véhicules de fonction » est en progression du fait de l'augmentation de commandes de véhicule de fonction. La consommation d'essence de ces véhicules est difficilement maîtrisable par l'entreprise.

Le poste « Déplacements en train » est également en progression. En effet, la migration informatique à venir sur 2020 a eu un impact dès 2019 sur les déplacements professionnels. De plus, il est rappelé que les données de l'exercice précédent étaient en baisse suite aux grèves survenues de mars à juin 2018.

En revanche, le poste « Déplacements en avion » est en nette diminution.

L'amélioration de l'efficacité énergétique de ses bâtiments est toujours en cours. Conformément aux obligations réglementaires, la Banque Palatine a réalisé son audit énergétique avant le 5 décembre 2015. Il a été analysé afin d'arrêter une stratégie en matière d'efficacité énergétique pour l'ensemble des bâtiments occupés par la Banque Palatine pour une proposition d'actions à mettre en œuvre dès l'année 2017.

Gestion de l'eau

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2019	31/10/2018	31/10/2017
Consommation totale d'eau (en m ³)	300 096	286 936	275 234
Consommation totale d'eau par m ² *	10,00	9,58	8,92
Montant total des dépenses liées à l'eau (en milliers d'euros)	5,10	4,44	8,28

* Ce chiffre correspond aux montants des factures réglées en direct par la Banque Palatine. Les consommations d'eau comprises dans les charges ne sont pas comptabilisées.

L'augmentation de la consommation d'eau s'explique :

- par la prise à bail et les travaux d'aménagement nécessaires des locaux supplémentaires à Val-de-Fontenay afin d'installer les équipes en vue du projet de migration ;
- et les fortes chaleurs de l'été dernier qui ont généré une surproduction de la climatisation.

Consommation de matières premières

L'extension de l'utilisation des impressions sécurisées et la mise en place d'une meilleure gestion des impressions et du recours à la GED expliquent la poursuite de la diminution du nombre de ramettes utilisées. Le papier consommé est dorénavant totalement recyclé ou labellisé.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/12/2019	31/10/2018	31/10/2017
Consommation totale de papier (en tonnes)	41,89	46	50,94
Consommation totale de papier sur effectif total (en tonnes)	31,66	37,50	40,94
Dont consommation totale de papier recyclé ou papier labellisé FSC ou PEFC (en tonnes)	41,89	46,16	50,94

Consommation d'énergie électrique et de gaz naturel

La baisse de la consommation totale d'électricité est constante, ce qui montre une tendance positive et vertueuse. Ce résultat est obtenu grâce :

- au maintien de la fourniture d'Énergie verte (remise en concurrence Direct Énergie via appels d'offres) ;
- à la poursuite de la réduction de la consommation d'énergie en incitant les collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;
- au passage des fluos compacts aux LEDS, moins énergivores, pour les lumières paliers, bureaux et salles de réunion. Par ailleurs, des détecteurs automatiques ont été installés sur les paliers et les sanitaires. Enfin, pour l'allumage des lumières, des horloges ont été mises en place de 7 heures 30 à 21 heures.

Depuis 2016, 99 % des agences du réseau et les deux sièges sont passés en énergie verte.

Seules quatre agences conservent les prestataires régionaux (Metz, Grenoble, Strasbourg et Lyon Confluence) afin de conserver les contrats avec des entreprises locales et de préserver ainsi le tissu économique de ces villes.

L'augmentation de la consommation électrique s'explique par la prise à bail et les travaux d'aménagement nécessaires des locaux supplémentaires à Val-de-Fontenay afin d'installer les équipes en vue du projet de migration.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2019	31/10/2018	31/10/2017
Consommation totale d'énergie finale (en KWh)	3 384 673,40	3 029 535,41	3 561 155
Consommation totale d'énergie par m ² chauffé/occupé (en KWh)	113,83	99,67	155,0
Consommation totale de gaz naturel (en kWh)	31 726	43 921,22	151 402
Consommation totale d'électricité (en KWh)	3 352 947,43	2 985 614,18	3 409 752
Part d'énergie renouvelable dans la consommation totale d'énergie finale (compteurs bleus) (en KWh)	3 164 438	2 700 036,00	3 141 681

Dépenses d'énergie

La stabilisation des dépenses liées au service de nettoyage est amorcée, tout en conservant :

- la qualité dans les services rendus afin d'assurer au mieux le bien-être des collaborateurs sur leur lieu de travail ;

- l'utilisation unique de produits biologiques et labellisés ;
- l'intégration de la gestion optimisée des consommables sanitaires par les prestataires en place.

Indicateurs Groupe Banque Palatine (en milliers d'euros)	31/10/2019	31/10/2018	31/10/2017
Montant total de dépenses liées au service de nettoyage	736	783	807

Pollution et gestion des déchets

Dans le cadre de ses actions en faveur de l'économie circulaire, la gestion et le recyclage des déchets sont une priorité dans la démarche environnementale de la Banque.

Cette action passe également par la communication vers les collaborateurs en les incitant à la diminution de l'utilisation des gobelets et des bouteilles en plastique.

La mise en place de centres d'apport volontaire dans le cadre de la rénovation des plateaux du siège administratif a permis de pousser plus loin la démarche du tri sélectif, la traçabilité et le recyclage de ces déchets. En effet, la démarche de tri y est encore

plus fine : papier, autres déchets, gobelets, canettes/bouteilles, toners. Pour que cette mise en œuvre soit encore plus vertueuse, la Banque Palatine travaille avec une Entreprise adaptée (EA), la société Triethic, qui s'assure du ramassage des déchets hors déchets ménagers et retri si nécessaire les sacs ramassés. Cette démarche se traduit par un recyclage total des déchets produits.

Le dispositif d'apport volontaire va être étendu sur le siège social et progressivement dans le réseau ce qui permettra d'améliorer notre démarche de tri sélectif.

Le montant total des déchets produits par la Banque est en baisse continue.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2019	31/10/2018	31/10/2017
Montant total de dépenses liées au service de gestion de déchets par prestataire (en milliers d'euros HT)	91	132	113
Total de déchets industriels banals (DIB) (en tonnes) ⁽¹⁾	38	526	523
Total de déchets produits par l'entité (en tonnes) ⁽²⁾	68	61	1151
Total de déchets recyclés (en tonnes)	77	587	1674

(1) Le mode de calcul précédent se basait sur une estimation de la capacité des bacs mis en place (en tonnes). Afin d'obtenir des données plus justes, un nouveau mode de calcul plus réaliste a été mis en place.

(2) L'achat de matériel informatique a généré une augmentation de 11 % de déchets produits par l'entité.

Conformément aux dispositions du décret 2005-829 du 20 juillet 2005, l'ensemble des déchets d'équipements électriques et électroniques générés par les activités de la Banque Palatine est recyclé par la société RECYCLEA, à savoir :

- les déchets issus de travaux sur ses bâtiments ;
- les déchets électroniques et électriques (DEEE) ;
- le mobilier de bureau ;
- les ampoules ;
- la gestion des fluides frigorigènes ;

- les consommables bureautiques (papier, imprimés, cartouches d'encre...).

De plus, afin d'améliorer la gestion de ses déchets, la Banque a confié à son prestataire la destruction des documents confidentiels sur la totalité de son réseau, ce qui explique l'augmentation des dépenses liées à ce service.

La Banque Palatine met en œuvre des moyens pour éviter toute pollution et dégradation des ressources naturelles résultant de son activité. Elle s'emploie à diminuer et rationaliser la consommation des matières premières et cherche à améliorer la gestion de ses déchets pour éviter le gaspillage.

	2019	2018	2017
Total des déchets DEE recyclés (en tonnes)	3,1	3,1	4,3

Le recyclage

La quantité de cartouches et toners recyclés est en constante diminution depuis 2017. Cette réduction traduit la maîtrise plus précise des services d'impression et le début vertueux d'impressions moins importantes.

L'ambition de la Banque Palatine demeure de parvenir à récupérer et recycler l'ensemble des cartouches et toners générés par l'entreprise afin de permettre de se positionner positivement en faveur de l'économie circulaire.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2019	31/10/2018	31/10/2017
Quantité de cartouches et de toners recyclés (en nombre)	(1)	121	300
Quantité de cartouches et de toners recyclés (en tonnes)	0,38		
Quantité de tubes fluorescents au néon collectés (en nombre)	93	521	1 791
Poids des piles collectées (en kg)	0 (2)	21	14

(1) Les données collectées sont désormais indiquées en tonnes et plus en nombre.

(2) Pas de ramassage sur la période concernée.

Prévenir et gérer le risque climatique : l'empreinte carbone

Les rejets de gaz à effet de serre

L'objectif du groupe en matière de lutte contre le changement climatique est de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10 % entre 2018 et 2020.

Afin de suivre la bonne réalisation des démarches engagées avec des objectifs précis, la direction développement durable groupe renforce depuis 2013 la robustesse de son outil, dédié à l'établissement du bilan carbone. Il permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14064 et du GHG Protocol (*Greenhouse Gas Protocol*).

Après plusieurs années de collecte de données carbone sur un référentiel stable et commun à l'ensemble des entreprises du groupe, la méthodologie permet de fournir :

- une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- une cartographie de ces émissions :
 - par poste : énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres,
 - par scope⁽¹⁾. Les émissions directes induites par les produits et services bancaires sont en revanche exclues du périmètre de l'analyse.

Chaque année, le groupe dispose, dans son ensemble et pour chacune de ses entités, d'indicateurs de référence stables qui sont utilisés pour l'établissement de plans locaux de réduction des émissions de GES et l'impulsion d'actions nationales.

Depuis 2013, la Banque Palatine peut considérer son indicateur carbone comme fiable. Cet indicateur est suivi avec la volonté de le faire décroître au fil des années.

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Scope 1 : Combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes	330,09	339,5	292,16
Scope 2 : Electricité consommée et réseau de chaleur	136,09	182,56	187,88
Scope 3 : Tous les autres flux hors utilisation	9 071,85	7 225,54	4 679,19

(1) Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité (ou organisation) comme suit :

scope 1 : les émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, etc.) et les émissions de fuites de fluides frigorigènes de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise ;

scope 2 : les émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité, de vapeur, chaleur ou froid ;

scope 3 : toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes).

A noter que les obligations réglementaires de l'article 75 du Grenelle de l'Environnement couvrent les scope 1 et scope 2.

Annexe

Les indicateurs clés de performances associées

L'évaluation de la maîtrise des principaux risques RSE de la Banque Palatine a été réalisée avec les experts métiers concernés qui ont pu détailler les engagements en face de chaque risque.

Risques prioritaires

Description du risque
 Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements
 Indicateurs clés
 Données 2018
 Données 2019

Empreinte sociétale

Empreinte sociétale de la Banque Palatine
 Cf. partie : Notre empreinte sociétale en tant que mécène
 Nombre de projets aboutis par la Fondation Palatine des ETI
 -
 130 K€ distribués à cinq associations

Risques prioritaires

Description du risque
 Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements
 Indicateurs clés
 Données 2018
 Données 2019

Implication dans la gouvernance des entreprises investies

Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées
 Cf. partie : Politique de droit de vote de Palatine Asset Management
 Nombre d'assemblées générales auxquelles Palatine Asset Management a voté
 320 assemblées générales, soit un taux de participation global de 94,1 %
 249 assemblées générales, soit un taux de participation global de 95,4%

Risques prioritaires

Description du risque
 Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements
 Indicateurs clés
 Données 2018
 Données 2019

Financement de la transition énergétique

Définir une stratégie d'accompagnement des clients vers la transition écologique et énergétique et la décliner à tous les niveaux opérationnels
 Cf. partie : Des offres en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire : ENR ET ISR
 Encours de financement de la transition écologique et énergétique
 173 M€
 185 M€

Risques prioritaires

Description du risque
 Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements
 Indicateurs clés
 Données 2018
 Données 2019

Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers

Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers
 Cf. partie : Formation : Accompagner le développement des compétences et l'employabilité
 Nombre d'heures de formation par ETP
 Banque Palatine : 23,6 Palatine Asset Management : 8,6
 Banque Palatine : 28,19 Palatine Asset Management : 8,54

Risques prioritaires

Description du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Respect des lois, éthique des affaires et transparence

Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information

Cf. partie : Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité

Existence d'un Code éthique et diffusion auprès des salariés, pilotage et gouvernance

Modification du règlement intérieur de la Banque Palatine pour intégrer le risque de corruption, les mesures de prévention et la faculté d'alerte.

Adoption par le Conseil d'administration d'une Charte de déontologie de l'administrateur

Diffusion et mise à disposition du Code de conduite et d'éthique et formation *E-learning* pour l'ensemble du personnel**Risques prioritaires**

Description du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Sécurité et confidentialité des données

Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité

Cf. partie : Assurer la sécurité des données et l'intégrité des outils

Dispositifs mis en œuvre dans le cadre du RGPD

Diffusion d'un support présentant les exigences RGPD, déploiement de la formation RGPD, tests d'intrusion réalisés, revue des habilitations

Campagnes de tests de *phishing* mensuelles depuis novembre 2019, actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs (mails, intranet et présentiel), diffusion d'un kit de bonnes pratiques SSI, diffusion d'un kit de bonnes pratiques concernant l'envoi de données personnelles vers l'extérieur, diffusion de kits de bonnes pratiques sur la fraude externe et interne, tests d'intrusion réalisés, revue des habilitations**Risques prioritaires**

Description du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Durabilité de la relation client

Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients

Cf. partie : La qualité de la relation client : dirigeants ETI, clientèle privée, clientèle entreprises

Net Promoter Score client annuel et tendance

Dirigeants	ETI Clientèle privée	Clientèle entreprises
+ 12	+ 4	+ 7

Dirigeants	ETI Clientèle privée	Clientèle entreprises
+ 14	+ 5	+ 9

Risques prioritaires

Description du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Accessibilité de l'offre et finance inclusive

Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique

Cf. partie : La finance inclusive

Nombre de clients équipés en « offre clientèle fragile »

Existence d'une offre à la clientèle fragile. Engagement à plafonner les frais d'incidents bancaires

Mise en place d'un plafond de frais d'incidents pour les clients en situation de fragilité financière et pour les clients détenteurs de l'offre spécifique (huit clients)

Risques prioritaires

Description du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Protection des clients et transparence de l'offre

Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client

Cf. partie : La protection des clients

Dispositifs mis en œuvre en matière de protection des clients et transparence de l'offre

Mise en place du parcours client pour délivrer un conseil adapté au profil et aux objectifs des clients

Contrôle des pratiques commerciales loyales basé sur une information claire et non trompeuse visant à privilégier l'intérêt des clients

Risques prioritaires

Description du risque

Impact du risque

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements

Indicateurs clés

Données 2018

Données 2019

Intégration des critères ESG dans les décisions de crédits et/ou d'investissement

Intégration des critères (ESG) et des risques de transition physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement

Absence de politiques sectorielles visant à limiter l'exposition de la Banque aux activités les plus controversées et inadéquation des mécanismes d'identification, d'évaluation et de contrôle des risques ESG (notamment relatifs au respect des droits de l'homme ou à la non-intégration des risques de transition et des risques et physiques liés au changement climatique) avec les processus de décisions d'octroi des produits et services financiers aux clients. Manque de compétences et de formation des analystes

Cf. partie : L'investissement responsable chez Palatine Asset Management

Taux de politique sectorielle crédit intégrant des critères RSE

2,1 %

2,3 %

Méthodologie du reporting RSE du Groupe Banque Palatine

Les informations présentes dans le rapport sont le résultat d'un travail collectif réunissant les différentes directions de la Banque Palatine (ressources et environnement de travail, conformité et contrôles permanents, risques opérationnels, qualité et processus, communication). Il a permis de définir des indicateurs RSE pertinents en ligne avec les activités de l'établissement, les spécificités et les orientations du Groupe Banque Palatine.

Les informations publiées reflètent le souci de transparence du Groupe Banque Palatine et sa volonté de décrire objectivement ses actions les plus pertinentes, déjà engagées dans le passé ou nouvelles, qui témoignent de son engagement continu en matière de RSE.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 sauf les données environnementales qui sont fournies pour la période du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019.

Périmètre du reporting

En 2019, le périmètre de reporting comprend l'UES Banque Palatine.

Précisions sur les données sociales

- Les effectifs totaux sont la photographie au 31 décembre 2019 des personnes liées à chaque entité par un contrat de travail ou un mandat social (CDI, CDD, contrats de professionnalisation, apprentis), y compris les départs à cette date et les salariés dont le contrat de travail est suspendu. Les données CDD n'incluent pas les contrats CDD en alternance (professionnalisation et apprentissage).
- Dans les embauches sont pris en compte les embauches externes ainsi que les passages de contrat CDD/alternants vers un contrat CDI. Concernant les passages de contrat CDD en contrat CDI, sont comptabilisées une sortie CDD et une entrée CDI. En cas de succession de CDD sans discontinuité, seule l'entrée est comptabilisée en embauches.
- Les données relatives aux départs tiennent compte des CDI partis entre le 31 décembre 2018 et le 30 décembre 2019, quel que soit le motif. Le détail est donné pour les motifs suivants : démission, licenciement, mutation groupe, retraite, rupture conventionnelle, rupture période d'essai et autres motifs.
- Le salaire de base moyen CDI représente le salaire annuel brut théorique qui est pris en compte. La rémunération variable n'est pas prise en compte dans ce calcul. Au dénominateur l'effectif pris en compte est l'effectif physique CDI au 31 décembre

2019. Les mandataires sociaux ne sont pas inclus dans l'indicateur.

- Pour le calcul de l'indicateur relatif aux absences, sont pris en compte : la maladie, les longues maladies, hors invalidité permanente, la maternité, la paternité, les accidents de travail, les accidents de trajet, les congés autorisés (événements familiaux, repos compensateur, congés plus de 55 ans) et les absences exceptionnelles autorisées (récupération).
- Pour le calcul de l'indicateur relatif à la formation sont prises en compte les heures de formation en présentiel, classe virtuelle et *e-learning* sur les CDI, CDD, alternants de l'UES Banque Palatine.

Précisions sur les données environnementales

- La consommation de papier est composée, pour la totalité, de papier de type A4 et la méthode de calcul est inchangée.
- Les consommations d'eau sont estimées à partir des montants financiers.
- Les consommations d'énergie intègrent les consommations des réseaux chaleur/froid des deux bâtiments centraux qui comptent pour 44 % de la surface. Seuls ces deux bâtiments utilisent ce type d'énergie.
- Les déchets : les données sont dorénavant accessibles via les prestataires.

Exclusions

Compte tenu des activités de la Banque Palatine, certaines thématiques relatives au décret du 24 avril 2012 n'ont pas été jugées pertinentes :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : enjeux peu pertinents au regard de l'activité de la Banque Palatine, mais pris en compte dans les activités de financement, notamment avec l'application des Principes de l'Equateur ;
- les nuisances sonores et autres formes de pollution, et l'utilisation des sols : du fait de ses activités de services, la Banque Palatine n'est pas concernée par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores ainsi qu'à l'emprise aux sols. De par la configuration de ses bureaux et ses locaux commerciaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à des activités industrielles étendues sur un même plan ;
- le gaspillage alimentaire, compte tenu de notre activité de services.